Raport ESG 2022

Santander Bank Polska S.A.

santander.pl

Santander

SPIS TREŚCI

O Banku 4

List Michała Gajewskiego – CEO Santander Bank Polska S.A. 4

Profil działalności 6

O Santander Bank Polska S.A. 6

Struktura własnościowa i Grupa Banco Santander S.A. 7

Strategia i model biznesowy Banku 8

Wyniki w zakresie efektywności 11

Interesariusze Banku 14

Nasi interesariusze 14

Partnerstwa i zaangażowanie na rzecz zrównoważonego rozwoju 15

Nagrody i wyróżnienia 16

Wybór tematów istotnych dla Banku 17

Ład korporacyjny – Governance 23

Strategia i polityki dotyczące ładu korporacyjnego 23

Struktura zarządcza 25

Opis struktury zarządczej 25

Zasady wynagradzania zarządzających 31

ESG Governance – co jest dla nas ważne 33

Wartości i etyka 33

Bezpieczeństwo usług, transakcji i danych klientów 37

Włączanie ESG do systemu zarządzania ryzykiem w organizacji 38

Spełnienie wymogów regulacyjnych ESG 46

Odporność organizacyjna i biznesowa 47

Polityka praw człowieka 47

Zrównoważony łańcuch dostaw 48

Środowisko i klimat – Environmental 50

Strategie i polityki dotyczące środowiska i klimatu 50

Ochrona środowiska – co jest dla nas ważne 53

Dostosowywanie portfela do celów Net Zero do 2050 53

Zielone finanse 53

Wpływ działalności operacyjnej na środowisko 55

Emisje gazów cieplarnianych 55

Pozostałe wskaźniki środowiskowe 57

Ujawnienia związane z rozporządzeniem 2020/852 58

Ujawnienia związane z rozporządzeniem 2019/2088 – SFDR 62

Relacje z interesariuszami – Social 63

Strategie i polityki dotyczące relacji z interesariuszami 63

Relacje z interesariuszami – co jest dla nas ważne? 63

Pozytywne doświadczenia klientów (NPS) 63

Inkluzywna i zrównoważona bankowość 64

Wpływ działalności operacyjnej na otoczenie 66

Relacje z pracownikami 66

Relacje z klientami 72

Relacje ze społeczeństwem 77

Nasze wyniki 83
Wyniki w obszarze ład korporacyjny 83
Wyniki w obszarze środowiskowym 86
Metodyka kalkulacji emisji CO_2 86
Wyniki w obszarze społecznym 89
O raporcie 98
Opis procesu raportowania 98
Niezależna atestacja 99
Indeks wskaźników 99
Tabela GRI 100
Tabela TCFD 104
Tabela wskaźników wg „Wytycznych do raportowania ESG. Przewodnik dla spółek notowanych na GPW" 105
Tabela wskaźników własnych Santander Bank Polska S.A. 106
Słowniczek 107
Kontakt 108

O Banku

List Michała Gajewskiego – CEO Santander Bank Polska S.A.

[GRI 2-22]

Szanowni Państwo,

kryzys bezpieczeństwa międzynarodowego, gwałtowna reakcja na rynkach finansowych, drożejące surowce i wzrost inflacji to najważniejsze wyzwania minionych kilkunastu miesięcy. Zapewne będziemy musieli sobie z nimi radzić jeszcze długi czas. W trudnych i zmiennych warunkach trzeba działać szybko i elastycznie, dlatego w Grupie Santander Bank Polska błyskawicznie zareagowaliśmy na wojnę w Ukrainie. Przeprowadziliśmy wiele inicjatyw wspierających uchodźców, naszych ukraińskich pracowników i klientów Banku. Była to pomoc finansowa, kursy języka polskiego, a także specjalna oferta produktów bankowych. Naszą zbiórkę charytatywną „Podwójna Moc Pomagania" w 2022 r. ukierunkowaliśmy właśnie na pomoc Ukrainie. W akcji wzięło udział ponad 26,5 tys. osób. Wspólnie z naszymi klientami zebraliśmy ponad 4 mln 250 tys. zł., które przekazaliśmy organizacjom koordynującym pomoc dla osób dotkniętych wojną – PAH, UNICEF, PCK oraz miastu Przemyśl. Współpracowaliśmy także z Agencją ONZ ds. Uchodźców (UNHCR). Przygotowaliśmy unikalne rozwiązanie technologiczne, które umożliwiło szybką i bezpieczną dystrybucję pomocy finansowej wśród uchodźców z Ukrainy. W ten sposób powstał program UNHCR Cash Assistance, oparty na systemie czeków BLIK.

Pomimo nowych wyzwań i trudnego otoczenia nasze długoterminowe cele pozostają niezmienne. Klimat zmienia się coraz szybciej, dlatego mamy coraz mniej czasu, żeby te zmiany powstrzymać. W roku 2022 wzrosło znaczenie transformacji energetycznej oraz odejścia od paliw kopalnych. Te kwestie związane są z globalnym ociepleniem i bezpieczeństwem energetycznym Polski oraz Europy. W tych trudnych warunkach – jako bank zaangażowany społecznie i konsekwentnie realizujący swoją strategię ESG – będziemy nadal aktywnie wspierać naszych klientów, partnerów biznesowych i pracowników.

W ramach realizacji naszej Agendy Odpowiedzialnej Bankowości wdrożyliśmy wewnętrzny System Klasyfikacji Zrównoważonego Finansowania (SFCS). Dzięki niemu możemy klasyfikować, śledzić i raportować zielone finansowanie. Jest on oparty na wytycznych branżowych uznawanych na szczeblu międzynarodowym, takich jak: ICMA Social and Green Bond Principles, Climate Bond Standards czy

Taksonomia UE. Zielone finansowanie udzielone przez spółki z Grupy Santander w Polsce w 2022 roku, zgodne z SFCS, wyniosło ponad 2 668 mln zł. Systematycznie angażowaliśmy się w duże projekty finansowania budowy farm wiatrowych i fotowoltaicznych.

Przeprowadziliśmy także wiele zmian wewnętrznych. Santander Leasing wdrożył podpis biometryczny – pierwszy w branży leasingowej. Elektroniczna forma dokumentów i używanie tabletu zamiast kartek pozwoliło znacząco zredukować zużycie papieru. Z tego rozwiązania korzysta już ponad 80 procent klientów Santander Leasing. W ofercie Santander TFI są już dostępne dwa subfundusze, które uwzględniają kryteria ESG w procesie inwestycyjnym.

Nasze działania dotyczą także obszarów związanych z polityką różnorodności – diversity, equity, inclusion (DEI). Bank po raz drugi znalazł się na liście Diversity IN Check – najbardziej zaawansowanych pracodawców w Polsce pod względem zarządzania różnorodnością oraz tworzenia inkluzyjnych miejsc pracy. 10 dobrych praktyk stosowanych przez Bank i Fundację Santander zostało także wyróżnionych w raporcie „Odpowiedzialny biznes w Polsce. Dobre praktyki".

Jesteśmy także zaangażowani w programy i projekty edukacyjne adresowane zarówno do dzieci i młodzieży, jak i do osób pracujących zawodowo, które chcą rozwijać swoje kompetencje. W ramach projektu Santander Universidades razem z uczelniami wyższymi dajemy możliwości bezpłatnego dalszego kształcenia, zdobywania nowych umiejętności i pogłębiania wiedzy. Chętnym umożliwiamy uczenie się od praktyków oraz zdobywanie certyfikatów prestiżowych uczelni. Z bezpłatnych kursów i stypendiów skorzystało już ponad 95 tys. osób z Polski, z czego prawie 6 tys. w ubiegłym roku. W 2023 roku planujemy zwiększyć nasze wsparcie i przyznać 12 tys. stypendiów.

Nasze usługi, rozwiązania, ale także działania pomocowe były doceniane i nagradzane w 2022 roku. Prestiżowy międzynarodowy magazyn finansowy Euromoney uznał Santander Bank Polska za „Najlepszy bank w zakresie odpowiedzialności korporacyjnej" w Europie Środkowo-Wschodniej. W konkursie Awards for Excellence doceniono wsparcie, jakiego udzieliliśmy osobom szukającym w Polsce schronienia w wyniku wojny w Ukrainie. W 2022 roku Santander Bank Polska zdobył po raz drugi 1. miejsce w kategorii „Złoty Bank – najlepsza wielokanałowa jakość obsługi" w rankingu Pulsu Biznesu „Złoty Bankier". Kolejny rok z rzędu zajęliśmy też 1. miejsce w rankingu Forbesa w kategorii „Bank Przyjazny Firmie".

Trudny rok za nami, z optymizmem w nowy rok

Na początku 2022 roku polska gospodarka rosła w szybkim tempie, napędzana pocovidowym odbiciem. Rosyjska inwazja na Ukrainę spowodowała jednak wyraźne pogorszenie warunków prowadzenia działalności gospodarczej. Wzrosło ryzyko geopolityczne. Zaburzony został handel międzynarodowy. Doszło do mocnego wzrostu cen surowców energetycznych, wzrósł też poziom niepewności co do rozwoju sytuacji gospodarczej na świecie. Czynniki te znalazły swój wyraz w stopniowym obniżeniu wzrostu PKB w kolejnych kwartałach roku. Stopa referencyjna NBP osiągnęła poziom 6,75%, najwyższy od 2002 roku. Wzrost stóp banku centralnego pociągnął za sobą wzrost oprocentowania kredytów i depozytów. W efekcie sytuacja sektora bankowego była trudna i pełna wyzwań ekonomicznych, geopolitycznych i gospodarczych. W takich warunkach wyzwaniem było budowanie wystarczających kapitałów własnych, które mogłyby posłużyć rozwojowi gospodarki i finansowaniu kluczowych projektów np. związanych z transformacją energetyczną.

Pomimo tego kolejny raz udowodniliśmy, że jesteśmy stabilnym i dobrze funkcjonującym Bankiem, a nasz model biznesowy jest odporny na nieprzewidziane zdarzenia i przynosi zakładane rezultaty.

W 2023 roku warunki prowadzenia biznesu powinny się stopniowo poprawiać, choć początkowo mogą pozostać niekorzystne. Przed polskim sektorem bankowym nadal wiele wyzwań. Ale niezależnie od nich Grupa Santander Bank Polska, w tym Bank nadal będą konsekwentnie realizować swoją Agendę Odpowiedzialnej Bankowości, prowadząc ambitne i zaawansowane projekty w obszarze ESG. Jestem przekonany, że jest to jedyna słuszna droga, którą chcemy podążać, myśląc o naszej wspólnej przyszłości.

Michał Gajewski
Prezes Zarządu Santander Bank Polska S.A.

Profil działalności

[GRI 2-1, GRI 2-6]

O Santander Bank Polska S.A.

Santander Bank Polska S.A. (dalej: Bank) z siedzibą w Warszawie to trzeci pod względem wielkości Bank komercyjny i największy Bank z kapitałem prywatnym w Polsce. Jest on spółką dominującą Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska, a suma jego aktywów wynosi 259 mld zł. Działalność Santander Bank Polska S.A. koncentruje się na terenie Polski i obejmuje swym zakresem typowe relacje biznesowe i operacyjne z zagranicznymi bankami oraz instytucjami finansowymi, a także obsługę zagranicznych klientów i wielowymiarową współpracę w ramach globalnej Grupy Santander. Bank nie prowadzi czynnej działalności transgranicznej na terenie innych państw.

Grupa Santander Bank Polska świadczy usługi zaspokajające różnorodne potrzeby finansowe klientów. W 2022 roku obsłużyliśmy 5,7 mln podmiotów – w tym klientów indywidualnych, małe i średnie firmy, duże korporacje i instytucje sektora publicznego – korzystających zarówno z obsługi stacjonarnej, jak i online.

Świadczymy usługi zarządzania gotówką i obsługujemy płatności krajowe i zagraniczne. Wykonujemy operacje na rynkach: kapitałowym, pieniężnym, walutowym i transakcji pochodnych. Prowadzimy również działalność gwarancyjną i maklerską.

Nasza oferta obejmuje:

- prowadzenie rachunków bankowych,
- produkty kredytowe,
- produkty oszczędnościowe i inwestycyjne,
- produkty rozliczeniowe,
- pośrednictwo w sprzedaży produktów ubezpieczeniowych,
- produkty kartowe.

Dzięki współpracy z tymi spółkami możemy zaoferować naszym klientom dostęp do funduszy inwestycyjnych, portfeli aktywów, oferty leasingowej i faktoringowej.

[GRI 2-6]

Uzupełniają ją produkty spółek powiązanych, uwzględnionych częściowo w niniejszym raporcie. Są to między innymi:

- Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.,
- Santander Leasing S.A.,
- Santander Factoring sp. z o.o.
- Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.[1] ,
- Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A[2].

W skład Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska wchodzą następujące podmioty zależne i stowarzyszone:

Podmioty zależne:

1. Santander Finanse sp. z o.o.
2. Santander Factoring sp. z o.o.
3. Santander Leasing S.A.
4. Santander Leasing Poland Securitization 01
5. Santander Inwestycje sp. z o.o.
6. Santander F24 S.A.
7. Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

1 [GRI 2-4] 21 maja 2022 roku towarzystwa ubezpieczeniowe Santander Aviva zmieniły nazwy na Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń SA oraz Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie SA. Jest to efekt przejęcia własności polskich spółek Aviva przez grupę Allianz.

2 [GRI 2-4] 21 maja 2022 roku towarzystwa ubezpieczeniowe Santander Aviva zmieniły nazwy na Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń SA oraz Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie SA. Jest to efekt przejęcia własności polskich spółek Aviva przez grupę Allianz.

8. Santander Consumer Bank S.A.
9. Santander Consumer Finanse sp. z o.o.
10. PSA Finance Polska sp. z o.o.
11. PSA Consumer Finance Polska sp. z o.o.
12. Santander Consumer Multirent sp. z o.o.
13. SCM POLAND AUTO 2019-1 DAC
14. Santander Consumer Financial Solutions Sp. z o.o.
15. S.C. Poland Consumer 16-1 sp. z o.o.
16. S.C. Poland Consumer 23-1 DAC

Podmioty stowarzyszone:

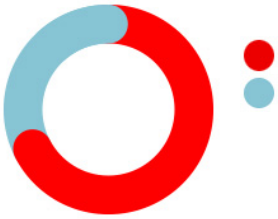
1. POLFUND – Fundusz Poręczeń Kredytowych S.A.
2. Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
3. Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.

Raport ten dotyczy Santander Bank Polska S.A., chyba że w treści raportu jest wskazane wprost, że dana informacja dotyczy innej spółki. Więcej informacji o strukturze Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska można znaleźć w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska za 2022 rok.

Struktura własnościowa i Grupa Banco Santander S.A.

Santander Bank Polska S.A. jest spółką zależną od Banco Santander S.A. z siedzibą w Madrycie.

Struktura własnościowa
Santander Bank Polska S.A.
na dzień 31 grudnia 2022 roku:



67,41% Banco Santander S.A.
35,59% Pozostali Akcjonariusze

Santander Bank Polska S.A. jest notowany na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, a nasze akcje wchodzą w skład indeksów WIG20 oraz WIG-Banki. Jesteśmy także uwzględniani w WIG-ESG, czyli indeksie obejmującym najbardziej odpowiedzialne społecznie spółki giełdowe.

Według stanu na [31.12.2022 r.] Grupa Banco Santander to:

160 mln klientów, w tym
27,5 mln klientów lojalnych
51,5 mln klientów cyfrowych

206 462 pracowników

9 019 oddziałów

Strategia i model biznesowy Banku

[GRI 2-23] [GRI 2-24] [Wskaźnik własny: Informacje o kluczowych produktach, w tym nowych produktach wprowadzonych w raportowanym okresie]

Strategia Santander Bank Polska S.A. jest skoncentrowana na dostarczaniu wartości dla klienta. Stale podnosimy jakość obsługi i oferowanych produktów stawiając potrzeby i wymagania klientów w centrum naszych działań. Od strony operacyjnej szczególny nacisk kładziemy na automatyzację i upraszczanie procesów, by podnieść jakość obsługi, zwiększyć efektywność działania, prostotę rozwiązań i przejrzystość.

Realizacji strategii Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska sprzyjają innowacyjne rozwiązania, kultura organizacyjna wzmacniająca zaangażowanie i motywację pracowników oraz odpowiedzialność społeczna Banku.

Przyjęte przez nas kierunki strategiczne są wzajemnie powiązane i współzależne. W ramach obecnie obowiązującej strategii na lata 2021-2023 zdefiniowano sześć kierunków strategicznych: „Obsesja na punkcie klienta", „Troska o pracownika", „Upraszczanie", „Omnikanałowość", „Ewolucja do otwartej platformy", „Bezpieczeństwo i zaufanie". Wskazują one kluczowe obszary, na których koncentruje się transformacja Grupy. Przyjęte kierunki strategiczne:

- konsolidują cele szczegółowe zorientowane na pozyskanie lojalności poszczególnych grup interesariuszy: pracowników (troska o pracownika), klientów (obsesja na punkcie klienta), społeczności i akcjonariuszy (bezpieczeństwo i zaufanie),
- przypisują największą wartość transformacyjną celom związanym z rozwojem modelu operacyjnego Grupy: upraszczanie i omnikanałowość,
- uwzględniają wizję regionalnego planu strategicznego Grupy Santander „One Europe", podkreślając znaczenie fundamentów, na jakich oparty jest rozwój organizacji (bezpieczeństwo i zaufanie), ze szczególnym uwzględnieniem sfery odpowiedzialnej bankowości (CSR/Corporate Social Responsibility),
- wskazują na dążenie do budowania przewag konkurencyjnych poprzez ewolucję do „Otwartej platformy".

Sześć kierunków strategicznych na lata 2021-2023 „Koncentracja na przyspieszaniu zmian"

Troska o pracownika
Zadowolenie pracownika to klucz do przełomowych doświadczeń Klientów. **Zdolność do utrzymania i pozyskania nowych talentów** stanowi podstawę do budowania kluczowych kompetencji i umiejętności pracowników wspierających transformację Banku.

Obsesja na punkcie Klienta
Kultura zorientowana na Klienta i jego potrzeby. Zapewnienie **przełomowych doświadczeń Klienta** poprzez projektowanie rozwiązań z **wykorzystaniem kompetencji service design**.

Bezpieczeństwo i zaufanie
(CSR & Cyberbezpieczeństwo & Stabilność systemów)
Realizowanie **agendy odpowiedzialnej bankowości**. Zapewnienie **niezawodnych systemów IT** poprzez **ich wysoki poziom cyberbezpieczeństwa** i stabilność.

Upraszczanie
(Działalność operacyjna & Struktura organizacyjna)
Upraszczanie 4 kluczowych obszarów: produktów, procesów i procedur, systemów oraz ograniczenie zużycia papieru, a wszystko to dzięki spójnym i jednolitym procesom e2e oraz zarządzaniu procesowemu. Tworzenie **płaskiej i prostej struktury organizacyjnej**.

Ewolucja do Otwartej Platformy
Wypracowanie wspólnych rozwiązań w ramach **Global and One Europe Santander**, zapewnienie dostępu dla podmiotów trzecich (API) oraz **integracja** wewnętrzna aplikacji.
Zwiększenie **doskonałości operacyjnej** poprzez szybkie i efektywne kosztowo wdrożenia, dzięki innowacyjnej architekturze API i partnerstwom.

Omnikanałowość
Stopniowe **dostarczenie inteligentnej samoobsługi** – zawsze i wszędzie. **Maksymalizacja liczby zdalnych procesów dostępnych dla Klientów** oraz zachęcenie ich do korzystania z samoobsługowych rozwiązań. Budowanie międzykanałowej integracji doświadczeń Klienta w oparciu o jego potrzeby i preferencje oraz efektywność kosztową.

Skala działalności, jakość oferty, nacisk na sprawność operacyjną oraz ukierunkowanie na trwałe, partnerskie relacje z klientami pozwalają nam skutecznie wzmacniać naszą pozycję rynkową. Doświadczenia płynące z pandemii Covid-19 wpłynęły na przyspieszenie transformacji kanałów obsługi klienta z rozwojem dostępności produktów oraz usług w kanałach cyfrowych. Obserwujemy zmiany w preferencjach i dostosowujemy nasze centra kontaktu z klientami do ich wymagań, aby być zawsze dostępnym w preferowanym kanale kontaktu. Wdrażane rozwiązania testujemy pod kątem dopasowania do preferencji klientów.

Model biznesowy Banku opiera się na oferowaniu nowoczesnych rozwiązań finansowych dla osób indywidualnych, mikro, małych i średnich przedsiębiorstw oraz polskich i międzynarodowych korporacji. Oferujemy szeroki zakres usług bankowych w obrocie krajowym i na międzybankowych rynkach zagranicznych. Stawiamy przede wszystkim na lojalność klientów i zaangażowanie pracowników, co przekłada się na wzrost dochodów należności i depozytów.

Proces budowania wartości

O naszej przewadze nad konkurencją decydują:

- stabilne źródła finansowania, solidna baza kapitałowa i płynnościowa,
- zróżnicowany portfel aktywów,
- jasna, spójna, konsekwentnie realizowana wizja strategiczna, której podstawą jest ukierunkowanie na klienta i efektywność działania,
- proste procesy, cyfrowe technologie i wdrożenie zasad zwinnego działania,
- skuteczny i prosty model biznesowy,
- zróżnicowany zakres działalności,
- przynależność do Grupy Santander – możliwość korzystania z międzynarodowego doświadczenia.

U podstaw wszystkich działań podejmowanych w Banku stoi klient oraz jego potrzeby. Produkty, procesy oraz kanały komunikacji z klientami są projektowane z wykorzystaniem service design, tak aby nieustannie podnosić zadowolenie klientów i budować z nimi trwałe relacje.

W procesie tworzenia wartości dla klientów kluczowy element stanową pracownicy. Grupa kładzie nacisk na rozwój przyjaznego środowiska pracy i kulturę wewnętrzną organizacji, promując współpracę, inkluzywność oraz zwiększając motywację, zaangażowanie i profesjonalizm pracowników.

Santander Bank Polska S.A. zapewnia najwyższej jakości usługi i dostarcza rozwiązania oparte o nowoczesną technologię, innowacje oraz otwarte platformy. Bezpieczeństwo, stabilność systemów i zrównoważony, społecznie odpowiedzialny rozwój stanowią niezwykle ważny aspekt obowiązującego modelu biznesowego. W działalności biznesowej Grupa Santander Bank Polska stara się uwzględniać interes wszystkich interesariuszy, w tym akcjonariuszy i społeczności.

Nieodłączną częścią naszej strategii biznesowej jest Strategia Odpowiedzialnej Bankowości, która określa nasze podejście do kwestii ESG. Podstawą przyjętej przez nas Strategii Zrównoważonego Rozwoju jest kultura organizacyjna i zrównoważone finanse.

Strategia Odpowiedzialnej Bankowości jest zgodna z najlepszymi międzynarodowymi standardami, między innymi z:

- Celami Zrównoważonego Rozwoju (SDG),
- Porozumieniem Paryskim,
- UNEP FI Principles for Responsible Banking (PRB),
- Net Zero Banking Alliance.

[GRI 2-23] [GRI 2-24]

TCFD – Strategia,

KE – Polityka przedsiębiorstwa związana z klimatem, w tym z łagodzeniem zmiany klimatu lub politykę przystosowywania się do niej, KE – Docelowe wartości związane z klimatem, w tym docelowe wartości emisji gazów cieplarnianych

Działania, które podejmujemy w zakresie zrównoważonego rozwoju określa przyjęta w 2021 roku przez Grupę Banco Santander S.A. globalna Strategia Net Zero. Zakłada ona osiągnięcie do roku 2050 zerowego poziomu emisji CO_2 w odniesieniu do bezpośredniej działalności jednostek należących do Grupy Santander oraz związanych z finansowaną przez nas działalnością klientów korzystających z naszych usług kredytowych, doradczych lub inwestycyjnych. W ramach przyczyniania się do realizacji celów środowiskowych wskazanych w Taksonomii UE, w szczególności łagodzenia zmian klimatu, zgodnie ze Strategią Net Zero do 2030 roku przestaniemy finansować klientów, którzy generują co najmniej 10 procent przychodów z wykorzystaniem węgla energetycznego. W tym samym czasie chcemy zakończyć współpracę z firmami zajmującymi się wydobyciem takiego węgla.

Jesteśmy świadomi, że plan osiągnięcia zeroemisyjności wiąże się z niepewnością i ryzykiem, na które możemy nie mieć wpływu (np. wojna w Ukrainie, wzrost cen energii). Aby osiągnąć cel, musimy określić konkretne kroki i etapy realizacji procesu, którego efektem

będzie zerowy poziom emisji w 2050 roku, ustalonych na podstawie wyników badań naukowych dotyczących klimatu i scenariuszy przebiegu zmian klimatycznych w przyszłości. Strategia Grupy Banco Santander S.A. obejmuje konkretne cele dekarbonizacyjne dla niektórych sektorów, które zostały wyznaczone na globalnym poziomie. Santander Bank Polska S.A. nie opracował jeszcze planów przejścia (ang. transition plans) uwzględniających krótko i średnioterminowe cele w zakresie adaptacji i mitygacji zmian klimatu. Bank planuje opracować je w roku 2023.

Podjęte przez nas dobrowolnie zobowiązania oraz zasady etyczne, społeczne i środowiskowe, które wykraczają poza aktualnie obowiązujące przepisy zawarte są w „Polityce zrównoważonego rozwoju". Zasady dotyczące kwestii ochrony środowiska, zagadnień społecznych oraz ładu korporacyjnego opisano w kolejnych rozdziałach niniejszego raportu.

Wyniki w zakresie efektywności

[GRI 201-1]
[Wskaźnik własny: Liczba punktów dostępu Banku w Polsce, w tym oddziałów w podziale na placówki prowadzone bezpośrednio przez Bank oraz placówki partnerskie]

Realizacja strategii na lata 2021–2023

Miary finansowe i niefinansowe Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. (stan na 31.12.2022 r.)

	2022	2021
Wskaźnik kosztu ryzyka kredytowego	**0,59%**	0,76%
Koszty/dochody	**37,94%**	43,63%
Wskaźnik TCR (Łączny współczynnik kapitałowy) [3]	**21,13%**	19,05%

Klienci Banku

	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Liczba klientów Banku ogółem (w tys.)	**5 695**	5 432	5 215	5 049,5	4 884	4 412
Santander Internet – zarejestrowani klienci (w tys.)	**4 869**	4 492	4 179	4 424	4 019	3 388
Santander Internet – klienci aktywni (w tys.)	**3 285**	2 998	2 756,5	2 510	2 345	2 056
Santander mobile – klienci bankowości mobilnej aktywni (w tys.)	**2 452**	2 194	1 865	1 577	1 338	1 094
iBiznes24 – zarejestrowane firmy (w tys.)	**20**	25	21	18	17	15

Placówki Banku

	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Liczba punktów dostępu Banku/placówek w Polsce w 2022						
a. Oddziały[4]	**351**	396	468	515	612	576
b. Placówki Partnerskie	**170**	164	138	134	123	109

[3] *dane w odpowiednich okresach obejmują zyski zaliczone do funduszy własnych zgodnie z mającymi zastosowanie wytycznymi EBA*
[4] *Łącznie oddziały banku, stanowiska zewnętrzne i strefy Santander*

Centra Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej	**6**	6	19	19	12	12

Bankomaty i wpłatomaty Banku

	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Liczba bankomatów	**472**	610	731	774	858	948
Liczba wpłatomatów	**0**	0	0	3	4	13
Liczba urządzeń dualnych	**952**	914	930	923	900	771

Wyniki finansowe Santander Bank Polska S.A.

	2022	2021*	2020	2019	2018	2017
Zysk za okres (w mln zł)	**2 449,0**	915,9	738,4	2 113,5	2 167,0	1 916,2
Aktywa ogółem (w mln zł)	**238 098,0**	216 715,2	203 140,5	181 471,5	183 038,6	132 863,3
Zobowiązania razem (w mln zł)	**211 802,8**	192 887,8	177 717,7	157 293,9	159 178,2	112 024,4
Kapitały razem (w mln zł)	**26 295,3**	23 827,4	25 422,8	24 177,6	23 860,4	20 838,8
ROE [%]	**11,4%**	4,1%	3,3%	10,1%	11,4%	11,0%

Wyniki realizacji celów Odpowiedzialnej Bankowości

Lp.		Wynik 2022	Wynik 2021
1	Pozycja w Top 10 pracodawców (miejsce w rankingu)	**Certyfikat Top Employer**	Certyfikat Top Employer
2	Kobiety na stanowiskach kierowniczych	**34,7%**	34,7%
3	Wyrównywanie płac mierzone EPG	**2,0%**	2,4%
4	Liczba osób wspartych finansowo od 1.01.2019 (tys.)	**651 453**	130 992
5	Zielone finansowanie zgodne z SFCS (w mln EUR)**	**566,4**	214,0
6	Energia elektryczna ze źródeł odnawialnych (%)***	**83,5%**	82,0%
7	Eliminacja jednorazowych tworzyw sztucznych (% realizacji)	**100%**	100%
8	Stypendia, staże i praktyki zawodowe (liczba)	**5 915**	6 422
9	Liczba beneficjentów działań	**493 461**	305 652

** Dane przekształcone w związku ze zmianą w 2022 r. zasad rachunkowości związanych z ujęciem ryzyka kredytowego kredytów hipotecznych w walutach obcych.*

*** Zmiana prezentacji wskaźnika – dodane wyniki z Pionu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej oraz wskazano zgodność finansowania z Systemem Identyfikacji Zrównoważonego Finansowania*

**** Zakupiona bezpośrednio przez Bank energia elektryczna*

Kultura organizacyjna

Działamy zgodnie z ideą „Santander Way", która określa cel i sposoby naszego funkcjonowania. Nasz Bank ma być „Przyjazny, Rzetelny, Dla Ciebie".

W oparciu o wyniki badania pracowników i klientów z każdego obszaru geograficznego i biznesowego globalnej Grupy Banco Santander S.A. w 2022 r. zestaw pożądanych zachowań korporacyjnych został zmodyfikowany, aby przyspieszyć transformację organizacji oraz zwiększyć jej atrakcyjność dla klientów. Nowe zachowania tworzą akronim „T.E.A.M.S" (z ang. zespoły), który wskazuje, że najbardziej zależy nam na ludziach, naszych zespołach i klientach.

Nasze wartości, misja, wizja i standardy etyczne tworzą spójną kulturę organizacyjną Santander Bank Polska S.A.

Cenimy stabilność i przewidywalność, dlatego nasze wartości, misja i wizja nie zmieniają się od lat.

Misja

Pomaganie klientom indywidualnym i biznesowym w osiąganiu codziennych sukcesów.

Wizja

Najlepsza otwarta platforma usług finansowych, działająca odpowiedzialnie i ciesząca się trwałą lojalnością pracowników, klientów, akcjonariuszy i społeczeństwa.

Wartości

Przyjazny | Rzetelny | Dla Ciebie

Naszą kulturę organizacyjną określają:

- „Generalny Kodeks Postępowania" – dokument opisujący standardy postępowania i pożądane postawy,
- „Polityka zrównoważonego rozwoju", podkreślająca istotność dobrych relacji z pracownikami,
- trzy wartości korporacyjne – Przyjazny, Rzetelny, Dla Ciebie,
- postawy zgodne z T.E.A.M.S.

Zdajemy sobie sprawę, jak ważną rolę w budowie kultury organizacyjnej odgrywają odpowiedzialni przywódcy. Dlatego opracowaliśmy katalog zobowiązań przywódczych, których przestrzegania oczekujemy od wszystkich osób zajmujących kierownicze stanowiska. Członkowie naszej kadry kierowniczej są zobowiązani do:

- promowania różnorodności przy zachowaniu **otwartości i dbałości o zaangażowanie pracowników**,
- **inspirowania i wdrażania zmian** w oparciu o jasną wizję strategiczną, ukierunkowaną na zrównoważony zysk,
- **dawania przykładu** – postępowania zawsze w zgodzie z naszym systemem wartości,
- **przyczyniania się do sukcesów zarządzanych przez siebie zespołów** dzięki wspieraniu ich rozwoju.

Jako instytucja finansowa przywiązujemy dużą wagę do kształtowania kultury zarządzania ryzykiem – risk pro. Chcemy, aby każdy z naszych pracowników, bez względu na zajmowane stanowisko, zdawał sobie sprawę ze swojej odpowiedzialności w zakresie zarządzania ryzykiem.

Risk pro w Banku – to:

- edukacja pracowników i działania uświadamiające ryzyko ponoszone w codziennej pracy
- możliwość zgłaszania sytuacji niepokojących
- system motywacyjny
- konkurs „Bohaterzy ryzyka" i wyróżnienia dla najlepszych pracowników

DOBRA PRAKTYKA

W październiku 2022 r. odbył się Santander Week – coroczne święto naszej kultury organizacyjnej. Pracownicy mieli możliwość bliższego poznania naszych odświeżonych zachowań T.E.A.M.S. poprzez udział w ciekawych warsztatach i webinariach.

Interesariusze Banku

Nasi interesariusze

[GRI 2-29]

Nasz Bank, zgodnie ze strategią klientocentryczności, angażuje wszystkich interesariuszy zarówno w proces dostosowywania swoich produktów i usług do potrzeb klientów jak i tworzenie strategii Banku, dostosowywania swoich działań do potrzeb zmieniającego się rynku i tworzenia angażującego miejsca pracy. Proces identyfikacji interesariuszy opiera się na analizie jakościowej, prowadzonej między innymi na potrzeby sprawozdawczości niefinansowej i sesji dialogowych, które prowadzimy od 2014 r. według standardu AA10000SES – pozwalają one aktualizować profil naszych interesariuszy.

Mapa interesariuszy:

Klienci indywidualni

kanały komunikacji:

- placówki bankowe
- strona WWW i inne kanały internetowe (blog Banku, Facebook, Twitter, LinkedIn, Tik Tok)
- badania satysfakcji klientów
- spotkania, konferencje i szkolenia
- rozmowa z doradcą
- czat wideo
- formularz internetowy

Klienci biznesowi

kanały komunikacji:

- bankierzy i doradcy klienta
- Centra Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej
- konferencje
- wirtualne misje handlowe
- badania opinii i satysfakcji
- doradca online

Pracownicy

kanały komunikacji:

- badania opinii pracowników
- intranet
- biuletyny, newslettery, mailingi
- spotkania z najwyższą kadrą zarządzającą
- spotkania integracyjne, warsztaty i szkolenia

Dostawcy i partnerzy biznesowi

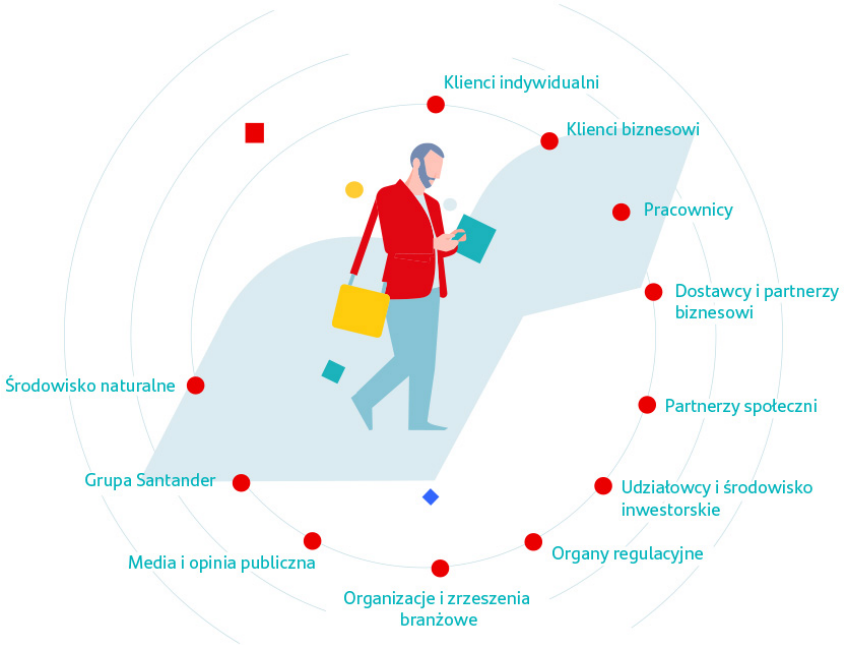
kanały komunikacji:

- bezpośredni kontakt
- konferencje i wydarzenia branżowe

Partnerzy społeczni

kanały komunikacji:

- bezpośrednie spotkania i współpraca
- sesje dialogowe z interesariuszami
- działalność Fundacji Santander Bank Polska
- udział w konferencjach i lokalnych wydarzeniach
- wolontariat pracowniczy



Udziałowcy i środowisko inwestorskie

kanały komunikacji:

- kwartalne prezentacje wynikowe (spotkania, konferencje, komunikaty giełdowe i prasowe)
- Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy

Organy regulacyjne

kanały komunikacji:

- raporty
- formalna korespondencja
- bieżąca współpraca podczas kontroli nadzorczych

Organizacje i zrzeszenia branżowe

kanały komunikacji:

- bezpośrednie spotkania i współpraca

Media i opinia publiczna

kanały komunikacji:

- konferencje i briefingi prasowe
- wywiady, komentarze ekspertów
- spotkania bezpośrednie
- komunikaty prasowe
- kanały w serwisach społecznościowych

Grupa Santander

kanały komunikacji:

- raporty
- spotkania i wymiana doświadczeń

Środowisko naturalne

kanały komunikacji:

- raporty ESG
- raporty do instytucji
- kontakty i współpraca z organizacjami działającymi na rzecz ochrony środowiska

Partnerstwa i zaangażowanie na rzecz zrównoważonego rozwoju

[GRI 2-28]

Włączamy się w prace stowarzyszeń, fundacji oraz w inicjatywy propagujące odpowiedzialne praktyki. Poniżej przedstawiamy wybrane inicjatywy, w których uczestniczyliśmy jako Bank w 2022 roku:

Inicjatywy społeczne i dotyczące etyki w sektorze finansowym:

- Deklaracja Odpowiedzialnej Sprzedaży,
- Program Business and Human Rights UN Global Compact Network Poland.

Ponadto w ramach współpracy ze Związkiem Banków Polskich przedstawiciele Banku są zaangażowani w prace m.in.:

- Komitetu ds. kredytu konsumenckiego
- Rady ds. Usług Płatniczych
- Forum Technologii Bankowych

Bank jest również sygnatariuszem:

- Kodeksu etyki bankowej,
- Deklaracji banków w sprawie standardu prostego języka

Inicjatywy środowiskowe:

- UNEP Finance Principles for Responsible Banking,
- międzynarodowa inicjatywa Equator Principles,
- Program „Climate Positive" UN Global Compact Network Poland,
- Polski Pakt Plastikowy,
- kampania „Zielona Wstążka #dlaPlanety",
- Program Re:Generacja,
- Rada ds. Zielonej Transformacji przy Konfederacji Lewiatan,
- Koalicja 5 Frakcji.

Inicjatywy na rzecz SDGs w Polsce:

- Partnerstwo na rzecz osiągnięcia Celów Zrównoważonego Rozwoju (SDGs) w Polsce,
- Deklaracja polskiego biznesu na rzecz zrównoważonego rozwoju w ramach projektu „Wizja zrównoważonego rozwoju dla polskiego biznesu 2050".

Ponadto Santander Leasing S.A. jest członkiem Związku Leasingu Polskiego oraz Polskiego Związku Paliw Alternatywnych, a Santander TFI S.A. jest członkiem Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami.

Cele poszczególnych inicjatyw opisaliśmy w naszych poprzednich raportach ESG za lata 2020 i 2021 – oba dokumenty są dostępne na https://esg.santander.pl. 2022 kontynuowaliśmy współpracę w ramach tych samych stowarzyszeń i partnerstw co w roku ubiegłym i są one wymienione w raporcie za rok 2021.

Nagrody i wyróżnienia

W 2022 roku mieliśmy zaszczyt otrzymać wiele wyróżnień i nagród – wśród nich znalazły się między innymi:

Nagrody za działalność społeczną

→ złoty listek CSR w rankingu organizowanym przez Tygodnik POLITYKA, Deloitte oraz Forum Odpowiedzialnego Biznesu,

→ wpis na listę Diversity IN Check – najbardziej zaawansowanych pracodawców w Polsce pod względem różnorodności oraz tworzenia inkluzywnych miejsc pracy,

→ tytuł „Projekt Fintech 2022" za wprowadzenie rozwiązania umożliwiającego dystrybucję środków pomocowych dla uchodźców z Ukrainy z wykorzystaniem czeku BLIK. W projekcie tym współpracowaliśmy z Agencją ONZ ds. Uchodźców (UNHCR).

→ Certyfikat Równych Płac od Business Centre Club dla firm stosujących politykę równych płac dla kobiet i mężczyzn na tych samych stanowiskach i działających na rzecz różnorodności i inkluzywności

→ Kampania edukacyjna „Bajki dla dorosłych" z 3 statuetkami konkursu „Złote spinacze"

→ Etyczna Firma 2022

Nagrody branżowe

→ trzy nagrody w VII edycji rankingu Instytucja Roku w kategoriach "Najlepsza obsługa w placówce", "Najlepsza obsługa w kanałach zdalnych" oraz "Najlepszy bank dla firm". Wyróżnienie otrzymała też Fundacja Santander Bank Polska za działania na rzecz społecznej odpowiedzialności,

→ nagroda główna – po raz drugi z rzędu – w rankingu „Bank przyjazny firmie" organizowanym przez miesięcznik Forbes,

→ wyróżnienie w XVI edycji Rankingu Odpowiedzialnych Firm, tworzonym przez Koźmiński Business Hub. Nasz Bank zajął drugie miejsce w kategorii ogólnej oraz w kategorii branżowej „Bankowość, sektor finansowy i ubezpieczeniowy",

→ nagroda specjalna w kategorii „Najlepsza instytucja współpracująca" w programie Biznes Protektor. W kategorii „Organizatorzy sekurytyzacji" wyróżniony został Santander Leasing,

→ nagroda główna w kategorii „Złoty bank 2022" w rankingu „Złoty bankier" organizowanym przez portal bankier.pl oraz Puls Biznesu.

Nagrody za sprawozdawczość ESG

→ nagroda główna (ex aequo) w konkursie „Raporty zrównoważonego rozwoju" organizowanym przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu i Deloitte (w kategorii raport zrównoważonego rozwoju),

→ wyróżnienia w czterech kategoriach dla banków i instytucji finansowych w konkursie „The Best Annual Report". Nasz raport za 2021 rok zdobył nagrodę „Best of the Best", otrzymaliśmy również wyróżnienia za najlepsze sprawozdanie z działalności, najlepsze sprawozdanie o wynagrodzeniach i najlepsze oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego.

Wybór tematów istotnych dla Banku

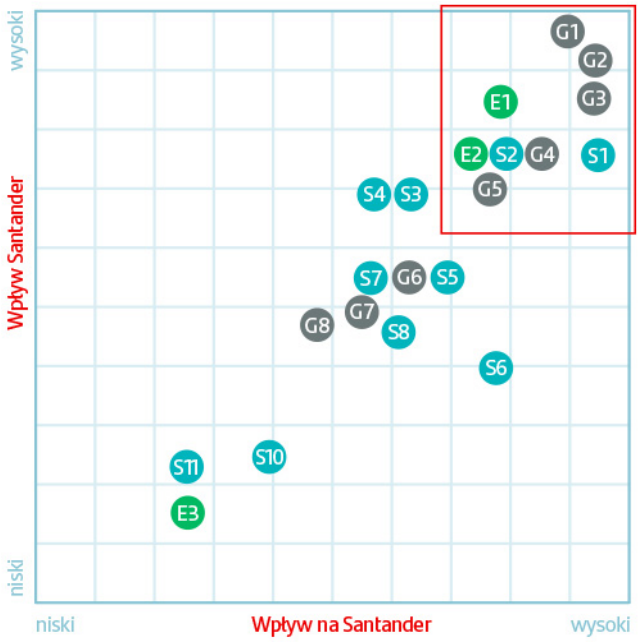
[GRI 3-1, GRI 3-2, GRI 2-25]

W 2022 roku przeprowadziliśmy ocenę istotności aspektów ESG przy wykorzystaniu pilotażowej metodologii opracowanej przez Grupę Santander.

Proces oceny składał się z trzech etapów. Na pierwszym opracowaliśmy listę istotnych aspektów ESG zidentyfikowanych na podstawie wewnętrznych dokumentów Banku, kwestii istotnych dla branży, trendów, tematów zdiagnozowanych przez nas rok wcześniej oraz aspektów uznawanych za ważne przez konkurencję. Na drugim – o ocenę zdiagnozowanych aspektów poprosiliśmy ekspertów zewnętrznych, pracowników, klientów oraz organizacje pozarządowe. Każdy aspekt oceniono z perspektywy podwójnej istotności – pod względem oddziaływania na nasz Bank oraz pod względem wpływu wywieranego przez nasz Bank. Etap trzeci – to nadanie przyznanym ocenom odpowiedniej wagi oraz opracowanie „Matrycy istotności aspektów ESG Santander Bank Polska S.A.".

Matryca Istotności aspektów ESG

Wyniki procesu oceny



Najbardziej istotne aspekty	
G1	Bezpieczeństwo usług, transakcji i danych klientów
G2	Wartości i etyka
G3	Włączanie ESG do systemu zarządzania ryzykiem w organizacji
S1	Pozytywne doświadczenia klientów (NPS)
E1	Dostosowywanie portfela do celów net zero do 2050
G4	Spełnianie wymogów regulacyjnych ESG
S2	Inkluzywna i zrównoważona bankowość
E2	Zielone finanse
G5	Oporność organizacyjna i biznesowa

Pozostałe istotne aspekty	
S3	Różnorodność w miejscu pracy
S4	Bezpieczeństwo i wellbeing pracowników
S5	Prawa człowieka
G6	Ład korporacyjny
S6	Cyfryzacja i innowacje
S7	Warunki pracy
G7	Walka z przestępczością
S8	Rozwój pracowników
G8	Odpowiedź Banku na pandemię Covid-19
S9	Odpowiedzialny łańcuch dostaw
S10	Zaangażowanie społeczne
E3	Bezpośredni wpływ na środowisko

W porównaniu do roku 2021 lista aspektów ESG, które mają największe znaczenie dla strategii naszego Banku została poszerzona z ośmiu do dziewięciu zagadnień. Niektóre aspekty zostały przeformułowane, na co wpływ miały trendy zrównoważonego rozwoju i najważniejsze aspekty ESG zdefiniowane przez Grupę Banco Santander S.A. Różnice prezentuje poniższa tabela:

NAJWAŻNIEJSZE ASPEKTY ESG 2021	NAJWAŻNIEJSZE ASPEKTY ESG 2022	KOMENTARZ
Bezpieczeństwo usług, transakcji i danych klientów	Bezpieczeństwo usług, transakcji i danych klientów	Aspekt uznany za najważniejszy zarówno w roku 2021, jak i 2022.
Wartości i etyka	Wartości i etyka	Aspekt uznany za najważniejszy zarówno w roku 2021, jak i 2022.
Kompleksowe zarządzanie ryzykiem, w tym ryzykiem ESG	Odporność operacyjna i biznesowa Włączanie ESG do systemu zarządzania ryzykiem w organizacji	Aspekt „Kompleksowe zarządzanie ryzykiem, w tym ryzykiem ESG" został podzielony na dwa tematy. „Odporność operacyjna i biznesowa" jest zagadnieniem uznanym za bardzo ważne w dyrektywie CSRD. Jest to również aspekt ujęty w zestawieniu najważniejszych aspektów ESG Grupy Santander. Kwestia „Włączania ESG do systemu zarządzania ryzykiem" została ujęta jako osobny aspekt z uwagi na dużą wagę tematu w sektorze bankowym.
Pozytywne doświadczenia klientów (NPS)	Pozytywne doświadczenia klientów (NPS)	Aspekt uznany za najważniejszy zarówno w roku 2021, jak i 2022.
Polityka klimatyczna	Dostosowywanie portfela do celów Net Zero do 2050 Zielone finanse	W związku z rozwojem polityki klimatycznej UE, aspekt „Polityka klimatyczna" został zgodnie z podejściem przyjętym przez Grupę Santander, podzielony na dwa aspekty („Dostosowywanie portfela do celów Net Zero do 2050" i „Zielone finanse").
–	Spełnianie wymogów regulacyjnych ESG	Ze względu na rosnące zobowiązania regulacyjne nakładane na instytucje finansowe w obszarze ESG zdecydowano o dodaniu nowego aspektu w 2022 roku.
Zrównoważone finansowanie (finansowanie ESG)	Inkluzywna i zrównoważona bankowość	Aspekt „Zrównoważone finansowanie" został ujęty w aspektach „Włączanie ESG do systemu zarządzania ryzykiem" oraz „Inkluzywna i zrównoważona bankowość". Obydwa aspekty znalazły się na liście najważniejszych aspektów ESG.
Wyniki finansowe	–	„Wyniki finansowe" są efektem wszystkich realizowanych działań, należy je traktować bardziej jako miarę realizacji, a nie aspekt ESG. Dlatego zdecydowano o odejściu od „Wyników finansowych" jako osobnego aspektu ESG.
Cyfryzacja i innowacje	–	Aspekt „Cyfryzacja i innowacje" został uznany za temat ESG o nieco mniejszej randze.

Na potrzeby niniejszego raportu przeanalizowaliśmy wpływ na otoczenie Santander Bank Polska S.A. biorąc pod uwagę wpływ zewnętrzy oraz procesy wewnętrzne i wpływ na pracowników. Wyznaczyliśmy płaszczyzny, w których nasza organizacja ma wpływ rzeczywisty i potencjalny oraz pozytywny i negatywny. Określiliśmy również, czy wpływ jest znaczący, umiarkowany czy nieznaczący. Poniżej prezentujemy obszary zdefiniowane jako „znaczące" wraz z informacjami kontekstowymi.

Wpływ	Wpływ rzeczywisty czy potencjalny?	Wpływ pozytywny czy negatywny?	Komentarz i kontekst	Wpływ Santander na otoczenie – według Matrycy istotności (metody Santander) (skala 0-5)
Bezpieczeństwo danych	Rzeczywisty	Pozytywny	Santander Bank Polska S.A. przetwarza znaczne ilości danych osobowych klientów oraz innych poufnych i wrażliwych informacji, które są narażone na przypadkowe naruszenia i są celem ataków cyberprzestępców. Wpływ dotyczy kilku licznych grup interesariuszy (klienci indywidualni, klienci biznesowi, media i opinia publiczna, organizacje branżowe, Grupa Santander Bank Polska). Bank zapewnia funkcjonowanie systemu bezpieczeństwa usług, transakcji i danych, który odpowiada za bezpieczeństwo tych danych. Uzasadnione skargi dot. utraty danych i naruszeń prywatności zdarzają się na stosunkowo małą w porównaniu do skali działania Banku skalę. Bank prowadzi kampanie edukacyjne z zakresu bezpiecznej bankowości online.	5,0
Bezpieczeństwo danych	Potencjalny	Negatywny	Postępująca digitalizacja sektora bankowego oznacza, że Santander Bank Polska S.A. i inne instytucje finansowe są eksponowane na ryzyko zaistnienia incydentów takich jak utrata lub kradzież poufnych danych (w tym danych klientów), przerwanie kluczowych usług, ataki na aktywa klientów, nieuczciwe transakcje. W przeszłości odnotowano przypadki naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych na stosunkowo małą w odniesieniu do wielkości operacji Banku skalę – potencjalnie skala ta może znacząco się zwiększyć wraz z digitalizacją coraz większej ilości bieżących procesów w Banku. Potencjalne negatywne skutki w tym obszarze mogłyby prowadzić do niezgodności przepisami, takimi jak rozporządzenie 2016/679 (RODO).	5,0
Wartości i etyka	Rzeczywisty	Pozytywny	W Santander Bank Polska S.A. funkcjonuje Rada Etyki Biznesu, Generalny Kodeks Postępowania, polityka „Szacunek i godność" oraz kanały zgłaszania nieprawidłowości dla sygnalistów. Do zadań Rady należy m.in. analiza sytuacji i zdarzeń, które noszą znamiona nieetycznych zachowań i rekomendowanie najlepszych rozwiązań. W 2021 r. zgłoszono 1 przypadek podejrzenia korupcji, w latach 2019-2020 i 2022 w Banku nie odnotowano potwierdzonych przypadków korupcji.	4,8

Wartości i etyka	Potencjalny	Negatywny	Santander Bank Polska S.A. jest trzecim największym Bankiem w Polsce – hipotetyczne incydenty korupcyjne, łapówkarskie lub inne nieetyczne zachowania z uwagi na skalę oddziaływania miałyby negatywny wpływ na otoczenie i prowadziłyby do niezgodności z odpowiednimi przepisami. Korupcja stanowi poważne zagrożenie dla wzrostu gospodarczego i dobrego zarządzania, zakłóca funkcjonowanie mechanizmów rynkowych, ogranicza poziom zaufania społecznego do instytucji finansowych i sprzyja naruszeniom praw człowieka, dlatego wpływ oceniono na znaczący.	4,8
Zarządzanie ryzykiem	Potencjalny	Negatywny	Zarządzając tematami ESG, Santander Bank Polska S.A. wnosi swój wkład w proces zarządzania ryzykami o systemowym charakterze wynikającymi z m.in. zmian klimatu czy nierówności społecznych w Polsce. Bank jest znaczącą na polskim rynku instytucją finansową, więc wszelkie nieefektywności i zaniechania w procesach zarządzania ryzykiem w Banku mogą wpłynąć na potencjalną niewydolność systemu finansowego i wzmocnić zakłócenia na rynku ze względu na wzajemne powiązania tego systemu, co dotyczyłoby wielu grup interesariuszy: klientów, pracowników, środowiska. Ze względu na rosnące znaczenie kwestii ESG, prawdopodobieństwo wystąpienia takich negatywnych skutków oceniono jako wysokie.	4,5
Zgodność z regulacjami	Rzeczywisty	Pozytywny	Bank przestrzega dobrych praktyk oraz międzynarodowych standardów i obowiązujących regulacji. Wychodzi poza minimum prawne, stosując dobre praktyki, aspirując do raportowania według standardu GRI i wytycznych TCFD.	4,1
Strategia biznesowa	Potencjalny	Negatywny	Skala wpływu została oceniona jako duża ze względu na istotność tematu w nowej dyrektywie CSRD, a także w kontekście znaczenia instytucji finansowych w odniesieniu do osiągania celów Porozumienia Paryskiego (wpływ może prowadzić do niezgodności).	3,9
Zmiany klimatu i emisje GHG	Potencjalny	Negatywny	Santander Bank Polska S.A. może przyczynić się do negatywnego wpływu na środowisko finansując działalności niezrównoważone środowiskowo, co miałoby znaczący negatywy wpływ na działania na rzecz klimatu. Niedostosowanie portfela inwestycyjnego do celów Net Zero uniemożliwiłoby osiągnięcie zgodności z Porozumieniem Paryskim, czego w świetle strategii Grupy Santander oczekuje się od Santander Bank Polska S.A.	4,5
Portfel i produkty	Potencjalny	Negatywny	Niedostosowanie oferty produktów finansowych do celów Net Zero uniemożliwiłoby osiągnięcie zgodności z Porozumieniem Paryskim, czego w świetle strategii Grupy Santander oczekuje się od Santander Bank Polska S.A.	4,0
Relacje z klientami	Rzeczywisty	Pozytywny	Wpływ polega na dostarczaniu klientom usług finansowych, upraszczaniu i cyfryzacji produktów i procesów, omnikanałowości oraz upraszczaniu procesu kredytowego dla firm.	4,1

Grupy defaworyzowane	Rzeczywisty	Pozytywny	Santander Bank Polska S.A. przez zapewnienie dostępu do usług finansowych osobom z indywidualnymi potrzebami, pozytywnie wpływa na budowanie zaufania do instytucji finansowych i włączanie finansowe osób (program Obsługa bez Barier, dostosowanie usług do klientów z różnymi potrzebami). Wpływ dotyczy kilku grup interesariuszy – przede wszystkim klientów, ale też partnerów społecznych, mediów i opinii publicznej.	4,1
Grupy defaworyzowane	Potencjalny	Negatywny	Hipotetyczny brak działań w obszarze mógłby spowodować pozbawienie dostępu do bankowości osobom z indywidualnymi potrzebami i osłabienie kapitału społecznego oraz zaufania do instytucji finansowych. Wpływ dotyczy kilku grup interesariuszy – przede wszystkim klientów, ale też partnerów społecznych, mediów i opinii publicznej.	4,1
Różnorodność	Potencjalny	Negatywny	Zakres wpływu oceniono jako średni. Hipotetyczny brak działań mógłby negatywnie oddziaływać na różnorodności i równość szans w miejscu pracy, w tym równość wynagrodzeń kobiet i mężczyzn. W skrajnych przypadkach negatywne skutki w obszarze mogłyby prowadzić do niezgodności z przepisami o równym traktowaniu.	3,8
Prawa człowieka	Potencjalny	Negatywny	W przypadku oceny wpływów dotyczących praw człowieka przede wszystkim należy brać pod uwagę znaczenie tematu praw człowieka, a nie ewentualnie niskie prawdopodobieństwo realnego wystąpienia skutków.	3,2
Ład korporacyjny	Rzeczywisty	Pozytywny	Santander Bank Polska S.A. jest trzecim największym Bankiem w Polsce – dlatego skala i zakres wpływu oceniono jako duże. Ład korporacyjny Santander Bank Polska S.A. definiuje zasady działania organów Banku, wewnętrzne systemy oraz procesy. Ścisłe przestrzeganie tych zasad pozwala na budowę dobrych relacji z akcjonariuszami, klientami i pozostałymi interesariuszami, zwiększa również efektywność nadzoru wewnętrznego, najważniejszych systemów i funkcji wewnętrznych oraz organów statutowych.	3,2
Ład korporacyjny	Potencjalny	Negatywny	Santander Bank Polska S.A. jest trzecim największym Bankiem w Polsce – hipotetyczne słabości w funkcjonowaniu ładu korporacyjnego mogłyby mieć znacząco negatywny wpływ na otoczenie i prowadziłyby do niezgodności z odpowiednimi dobrowolnymi zaleceniami takimi jak „Dobre praktyki spółek notowanych na GPW", „Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych".	3,2
Przestępczość finansowa	Potencjalny	Negatywny	Skalę wpływu oceniono jako dużą, ponieważ negatywne skutki prowadziłyby do niezgodności z regulacjami. Skutki zaniedbań w obszarze przeciwdziałania przestępczości finansowej mogłyby mieć także nieodwracalny charakter.	3,2

Najważniejsze aspekty ESG 2022	Gdzie piszemy o tym w raporcie:
Bezpieczeństwo usług, transakcji i danych klientów	✓ Bezpieczeństwo usług, transakcji i danych klientów (str. 37)
Wartości i etyka	✓ Wartości i etyka (str. 33)
Odporność operacyjna i biznesowa	✓ Odporność operacyjna i biznesowa (str. 47)
Włączanie ESG do systemu zarządzania ryzykiem w organizacji	✓ Włączanie ESG do systemu zarządzania ryzykiem w organizacji (str. 38)
Pozytywne doświadczenia klientów (NPS)	✓ Pozytywne doświadczenia klientów (NPS), (str. 62), Klientocentryczność (str. 71)
Zielone finanse	✓ Zielone finanse (str. 53)
Dostosowywanie portfela do celów Net Zero do 2050	✓ Dostosowywanie portfela do celów Net Zero do 2050 (str. 53)
Spełnianie wymogów regulacyjnych ESG	✓ Spełnianie wymogów regulacyjnych ESG (str. 46)
Inkluzywna i zrównoważona bankowość	✓ Inkluzywna i zrównoważona bankowość (str. 63)

Ład korporacyjny – Governance

Strategia i polityki dotyczące ładu korporacyjnego

[GRI 2-23] [GRI 2-24]

Ład korporacyjny określa zasady działania organów Santander Bank Polska S.A. oraz funkcjonowanie jego systemów i procesów. Kształtuje wzorcowe relacje z akcjonariuszami, klientami i pozostałymi interesariuszami oraz zwiększa efektywność nadzoru wewnętrznego, kluczowych systemów i funkcji wewnętrznych oraz organów statutowych. Przyjęte zasady kładą nacisk na profesjonalizm i profil etyczny osób wchodzących w skład organów zarządzających i nadzorujących, przejrzystość i najwyższą staranność w działaniu, co buduje zaufanie rynku do Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. oraz wspiera zrównoważony rozwój i wiarygodność krajowego rynku kapitałowego.

Stosowany w Banku ład korporacyjny wynika z przepisów prawa (w szczególności z „Kodeksu spółek handlowych", „Prawa bankowego" i przepisów regulujących funkcjonowanie rynku kapitałowego), a także z zasad ujętych w „Dobrych praktykach spółek notowanych na GPW", „Zasadach ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych" wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz w „Kodeksie Etyki Bankowej". Rok 2022 był pierwszym, w którym obowiązywała Rekomendacja Z KNF dotycząca zasad ładu wewnętrznego w bankach. W celu pełnej implementacji jej postanowień, zweryfikowano i uzupełniono procesy i zasady ładu, zarówno na poziomie Banku, jak i Grupy Kapitałowej.

Pełen opis naszego ładu korporacyjnego zamieszczony jest w Oświadczeniu Santander Bank Polska S.A. o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2022 roku.

W 2022 roku nie odnotowaliśmy przypadków odstąpienia od zasad opisywanych w tych dokumentach.

W Santander Bank Polska S.A. wdrożono „Model ładu korporacyjnego dla Grupy i jej spółek zależnych oraz wytyczne dla spółek zależnych". Dokument ten definiuje najważniejsze zasady dotyczące relacji między Grupą Santander Bank Polska a jej spółkami zależnymi, precyzuje wytyczne dotyczące organów zarządzających i nadzorczych w spółkach oraz najważniejszych funkcji biznesowych, wsparcia i kontroli.

Najważniejsze regulacje tworzące nasz ład korporacyjny:

- „Zasady ładu wewnętrznego".
- „Zasady ładu grupowego w Grupie Santander Bank Polska"
- „Model ładu korporacyjnego dla Grupy i jej spółek zależnych oraz wytyczne dla spółek zależnych"
- „Szczegółowe zasady ładu korporacyjnego"
- „Generalny Kodeks Postępowania"
- „Polityka informacyjna"
- „Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów"
- „Kodeks postępowania na rynkach papierów wartościowych"
- „Polityka przeciwdziałania praniu pieniędzy"
- „Polityka 5 zasad cyberbezpieczeństwa"
- „Program antykorupcyjny"
- „Polityka zrównoważonego rozwoju"
- „Polityka doboru i oceny odpowiedniości Członków Zarządu oraz osób pełniących najważniejsze funkcje w Santander Bank Polska S.A."
- „Polityka oceny odpowiedniości członków Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A."

Za opracowanie, wdrożenie oraz stosowanie regulacji w zakresie zapewnienia zgodności odpowiedzialność ponosi komórka ds. Zapewnienia Zgodności.

Wszystkie regulacje związane z zapewnieniem zgodności są co roku poddawane przeglądowi i w razie potrzeby aktualizowane. W 2022 r. zaktualizowano „Politykę zrównoważonego rozwoju". W „Polityce zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych" uwzględniono polityki sektorowe dotyczące sektora energetycznego, górnictwa i metalurgii oraz sektora soft commodities. Dodano również informację o powołaniu Forum ESG.

Struktura zarządcza

Opis struktury zarządczej

[GPW G-P1]

Skład Zarządu

[GRI 2-9] [GRI 2-11]

W 2022 roku w składzie Zarządu Santander Bank Polska S.A. nie zaszły zmiany i przedstawiał się następująco:

Michał Gajewski[5]

Prezes Zarządu

Andrzej Burliga

Wiceprezes Zarządu, obszar odpowiedzialności: Pion Zarządzania Ryzykiem

Juan de Porras Aguirre

Wiceprezes Zarządu, obszar odpowiedzialności: Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej

Arkadiusz Przybył

Wiceprezes Zarządu, obszar odpowiedzialności: Pion Bankowości Detalicznej

Lech Gałkowski

Członek Zarządu, obszar odpowiedzialności: Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej

Patryk Nowakowski

Członek Zarządu, obszar odpowiedzialności: Pion Transformacji Cyfrowej

Carlos Polaino Izquierdo

Członek Zarządu, obszar odpowiedzialności: Pion Rachunkowości i Kontroli Finansowej*

Maciej Reluga

Członek Zarządu obszar odpowiedzialności: Pion Zarządzania Finansami

Dorota Strojkowska

Członkini Zarządu obszar odpowiedzialności: Pion Partnerstwa Biznesowego

**13 grudnia 2022 r. Rada Nadzorcza Banku podjęła uchwałę w sprawie powołania Marii Eleny Lanciego Pérez na Członka Zarządu Banku. Objęcie tej funkcji nastąpiło w dniu 1 stycznia 2023 r. Powołanie nastąpiło w związku z rezygnacją Carlosa Polaino Izquierdo z dniem 1 stycznia 2023 r.*

Więcej o Członkach Zarządu, podziale zadań, istotnych kompetencjach, spełnieniu kryteriów niezależności i okresie sprawowania funkcji znajduje się na naszej stronie w zakładce „Relacje inwestorskie".

[5] *Na potrzeby ujawnienia GRI 2-11 wyjaśniamy, że Bank funkcjonuje w modelu dualistycznym, zgodnie z Kodeksem spółek handlowych, który zakłada podział kompetencji zarządczych i nadzorczych pomiędzy Zarząd i Radę Nadzorczą. Przewodniczący Rady Nadzorczej nie jest jednocześnie członkiem Zarządu Banku.*

Rola Zarządu i Rady Nadzorczej

[GRI 2-12] [GRI 3-3] [TCFD – Ład korporacyjny] [KE – Nadzór zarządu nad ryzykiem i możliwościami związanymi z klimatem. Rola kierownictwa w ocenie ryzyka i możliwości związanych z klimatem oraz zarządzaniu nimi]

Rolą Zarządu jest prowadzenie spraw Banku, reprezentowanie go, a także przygotowywanie założeń planów biznesowych i finansowych, zatwierdzanie oraz monitorowanie ich wykonywania. Zarząd regularnie informuje Radę Nadzorczą o sytuacji Banku. Członkowie Zarządu wspólnie prowadzą sprawy Banku. Ich zadania obejmują ponadto określanie misji Banku, wyznaczanie długoterminowych planów i celów strategicznych oraz powoływanie komitetów stałych i doraźnych, wyznaczanie osób odpowiedzialnych za kierowanie ich pracami. Zgodnie ze statutem Zarząd jest odpowiedzialny za wdrożenie ładu korporacyjnego w Banku oraz zapewnienie jego przestrzegania. Co najmniej dwa razy w roku Zarząd ocenia poziom przestrzegania zasad etyki w Banku.

Zakres odpowiedzialności Zarządu obejmuje zarządzanie a Rady Nadzorczej nadzorowanie ryzykami klimatycznymi. Organy te akceptują między innymi najważniejsze polityki i systemy kontroli wewnętrznej oraz uczestniczą w przeglądach i akceptacji ryzyka.

Zarząd odpowiada za opracowanie strategii klimatycznej i wyznaczenie jej głównych celów w zgodzie ze Strategią Net Zero Grupy Banco Santander S.A. Przy podejmowaniu decyzji bierze się pod uwagę oceny, informacje oraz analizy komórki odpowiedzialnej za zarządzanie ryzykiem, czyli Komitetu ds. Ryzyka. Komitet ten jest zaangażowany w proces identyfikacji różnych rodzajów ryzyka i szans klimatycznych, a na podstawie jego wytycznych uchwalana jest tzw. „Deklaracja akceptowalnego poziomu ryzyka". Zarząd jest odpowiedzialny za nadzorowanie i zatwierdzanie Strategii Odpowiedzialnej Bankowości oraz integrację kryteriów ESG z ogólną strategią biznesową (w perspektywie krótko-, średnio – i/lub długoterminowej) oraz w ramach procesu zarządzania ryzykiem. Za kwestie związane z ryzykiem ESG odpowiedzialni są wszyscy Członkowie Zarządu. Pion Ryzyka pełni rolę „drugiej linii obrony" w zarządzaniu ryzykiem ESG. W najbliższym czasie planowana jest analiza działań związanych z ryzykiem środowiskowym i opracowanie pełnego modelu odpowiedzialności, z uwzględnieniem zdefiniowania roli kontroli wewnętrznej.

Rada Nadzorcza zatwierdza akceptowalny poziom ryzyka. Do kompetencji Rady Nadzorczej należy także weryfikacja strategii zarządzania Bankiem oraz strategii zarządzania ryzykiem, także pod kątem długoterminowego interesu Banku. Przy podejmowaniu decyzji Rada bierze również pod uwagę oceny, informacje oraz analizy komórki odpowiedzialnej za zarządzanie ryzykiem.

Powoływanie Zarządu, ocena jego działań, wiedza i kompetencje członków

[GRI 2-9] [GRI 2-10] [GRI 2-17] [GRI 2-18]

Członków Zarządu Banku powołuje się i odwołuje zgodnie z przepisami m.in. „Kodeksu spółek handlowych", „Prawa bankowego" oraz postanowieniami naszego statutu i „Polityki mianowania i sukcesji Członków Zarządu Santander Bank Polska S.A.". Powołuje ich Rada Nadzorcza, przy czym na powołanie dwóch Członków Zarządu, w tym Prezesa, musi wyrazić zgodę Komisja Nadzoru Finansowego. Kryteria stosowane przy wyborze Członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej wynikają również z Metodyki oceny odpowiedniości członków organów podmiotów nadzorowanych, opublikowanej przez Komisję Nadzoru Finansowego. Członkowie Zarządu mogą zostać odwołani przez Radę Nadzorczą lub Walne Zgromadzenie w dowolnym czasie. Kadencja Zarządu trwa trzy lata.

Zgodnie z obowiązującą w Banku „Polityką doboru i oceny odpowiedniości Członków Zarządu oraz osób pełniących najważniejsze funkcje w Santander Bank Polska S.A." przy powoływaniu Zarządu i Rady Nadzorczej uwzględniamy kryteria zapewniające wszechstronność działania i różnorodność tych organów. Każdy Członek Zarządu podlega indywidualnej, niezależnej ocenie odpowiedniości, a Zarząd jako całość – zbiorowej, niezależnej ocenie odpowiedniości. Ocena jest także przeprowadzana zgodnie z Metodyką oceny odpowiedniości członków organów podmiotów nadzorowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego. Ocena odpowiedniości indywidualnej oraz zbiorowej jest dokonywana co najmniej raz w roku oraz w sytuacjach wskazanych w wyżej wymienionej polityce, m.in. w przypadku zgłoszenia kandydatów na Członków Zarządu (co do zasady przed powołaniem danej osoby do składu Zarządu), w przypadku zmiany składu osobowego Zarządu czy istotnej zmiany modelu biznesowego Banku. W przypadku uznania danej osoby za nieodpowiednią do pełnienia funkcji Członka Zarządu, niezwłocznie przestaje ona pełnić funkcję.

Więcej informacji jest ujęte w Oświadczeniu dot. ładu korporacyjnego.
https://www.santander.pl/regulation_file_server/time20230222083502/download?id=165113&lang=pl_PL#pf81

Skuteczność działania Zarządu i jego członków monitoruje Rada Nadzorcza. Proces oceny kwalifikacji Członków Zarządu i innych osób pełniących najważniejsze funkcje w Banku prowadzi Komitet Nominacji i Komitet Wynagrodzeń przy Radzie Nadzorczej. Członkowie Zarządu podlegają również ocenie wyników w zakresie realizacji Agendy Odpowiedzialnej Bankowości. To jeden z kierunków strategicznych, wpisany w kartę celów jako obowiązkowy: Safety&Trust (ESG). KPI, za pomocą których mierzona jest jego realizacja to m.in. zielone finansowanie, pozycja w Top 10 pracodawców, liczba kobiet na stanowiskach kierowniczych, niwelowanie luki płacowej między kobietami i mężczyznami (EPG). Ocena dokonywana jest 2 razy w roku (przegląd śródroczny oraz ocena roczna).

Wszyscy Członkowie Zarządu dysponują wiedzą, doświadczeniem i kwalifikacjami niezbędnymi do prawidłowego wykonywania swoich funkcji. Pełnienie funkcji w Zarządzie stanowi główną działalność jego członków, choć niektórzy pełnią dodatkowo funkcje w Radach Nadzorczych podmiotów zależnych Banku, co usprawnia nadzór oraz funkcjonowanie Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska.

Członkowie Zarządu biorą udział w konferencjach i szkoleniach z dziedziny ESG. W marcu 2022 r. Członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej wzięli udział w dedykowanym, szkoleniu „ESG in financial sector" o tematyce zrównoważonych finansów i powiązanych regulacji. W tym roku wdrożyliśmy również przygotowane przez Grupę Santander szkolenie online „Introduction to sustainability", które było obowiązkowe również dla Członków Zarządu.

Komitety

[GRI 2-9] [GRI 2-13]

Funkcjonujące w Banku komitety stałe odpowiedzialne za zarządzanie jego wpływem na środowisko, społeczeństwo i gospodarkę to między innymi:

- Komitet Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym ORMCO,
- Komitet ds. Ujawnień,
- Komitet Zarządzania Informacją,
- Komitet Zarządzania Ryzykiem,
- Forum Zarządzania Ryzykiem,
- Komitet Ryzyka Regulacyjnego i Reputacyjnego,
- Komitet Kredytowy,
- Lokalny Komitet Marketingu i Monitoringu Produktów,
- Komitet Public Policy,
- Komitet Generalny Zapewnienia Zgodności,
- Komitet ds. Odpowiedzialnej Bankowości i Kultury Organizacyjnej*

* Kluczowym komitetem, który odpowiada za zarządzanie kwestiami zrównoważonego rozwoju i ESG jest Komitet ds. Odpowiedzialnej Bankowości i Kultury Organizacyjnej. Wspiera on Zarząd w nadzorze nad Strategią Odpowiedzialnej Bankowości oraz zrównoważonego rozwoju – zarówno na szczeblu spółki, jak i całej Grupy Santander Bank Polska. Prezes Zarządu jest zarazem przewodniczącym tego komitetu, a do jego kompetencji należą m.in. określanie strategii i celów rocznych z zakresu odpowiedzialnej bankowości i kultury organizacyjnej oraz zapewnianie realizacji postanowień polityk społecznych i środowiskowych Santander Bank Polska S.A.

W skład komitetu wchodzą:

- Prezes Zarządu Santander Bank Polska S.A. – Przewodniczący Komitetu;
- Członek Zarządu Banku zarządzający Pionem Bankowości Detalicznej;
- Członek Zarządu Banku zarządzający Pionem Partnerstwa Biznesowego;
- Członek Zarządu Banku zarządzający Pionem Zarządzania Finansami;
- Członek Zarządu Banku zarządzający Pionem Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej;
- Członek Zarządu Banku zarządzający Pionem Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej;
- Członek Zarządu Banku zarządzający Pionem Zarządzania Ryzykiem;
- Członek Zarządu Banku zarządzający Pionem Transformacji Cyfrowej;
- Członek Zarządu Banku zarządzający Pionem Rachunkowości i Kontroli Finansowej;
- Dyrektor Banku zarządzający Pionem Prawnym i Zapewnienia Zgodności;

- Dyrektor Obszaru Zapewnienia Zgodności;
- Dyrektor Obszaru Komunikacji Korporacyjnej i Marketingu;
- Dyrektor Biura Marki Pracodawcy;
- Dyrektor Departamentu Partnerstwa Biznesowego;
- Dyrektor Rozwoju Kultury Ryzyka;

Komitet jest wspierany przez Forum ESG. Zadaniem Forum jest analiza wyzwań, szans i ryzyk związanych z agendą UE Sustainable Finance, planowanie działań ESG, koordynacja ich wdrażania, a także cykliczne (minimum dwa razy w roku) przekazywanie sprawozdań do Komitetu ds. Odpowiedzialnej Bankowości i Kultury Organizacyjnej oraz Zarządu Banku. Członkami Forum ESG są menedżerowie wyższych szczebli ze wszystkich pionów i obszarów.

Więcej o roli komitetów można przeczytać w Raporcie rocznym Banku za 2022 rok.

Skład Rady Nadzorczej

Stały nadzór nad działalnością Banku sprawuje Rada Nadzorcza. W 2022 roku jej skład nie uległ zmianie i w dniu 31 grudnia 2022 roku zasiadali w niej:

Antonio Escámez Torres

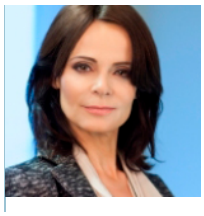
Przewodniczący Rady Nadzorczej
(nie spełnia kryteriów niezależności)

José Luís De Mora

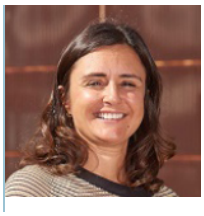
Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej
(nie spełnia kryteriów niezależności)

Dominika Bettman
Członkini Rady Nadzorczej
(spełnia kryteria niezależności)

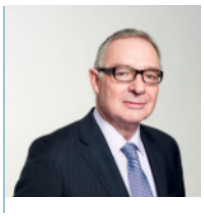
José García Cantera
Członek Rady Nadzorczej
(nie spełnia kryteriów niezależności)



Danuta Dąbrowska
Członkini Rady Nadzorczej
(spełnia kryteria niezależności)



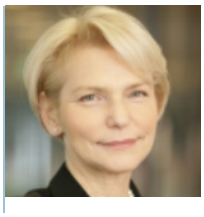
Isabel Guerreiro
Członkini Rady Nadzorczej
(nie spełnia kryteriów niezależności)



David R. Hexter
Członek Rady Nadzorczej
(spełnia kryteria niezależności)

John Power
Członek Rady Nadzorczej
(nie spełnia kryteriów niezależności)

Jerzy Surma
Członek Rady Nadzorczej
(spełnia kryteria niezależności)



Marynika Woroszylska-Sapieha
Członkini Rady Nadzorczej
(spełnia kryteria niezależności)

Powoływanie Rady Nadzorczej

[GRI 2-9] [GRI 2-10]

Rada Nadzorcza składa się co najmniej z 5 członków powoływanych na okres trzyletniej, wspólnej kadencji. Członków Rady, w tym jej Przewodniczącego, wybiera i odwołuje Walne Zgromadzenie. Zarząd informuje Komisję Nadzoru Finansowego o składzie Rady.

Mandat Członka Rady Nadzorczej wygasa najpóźniej z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia funkcji Członka Rady. Wygaśnięcie mandatu następuje również wskutek śmierci, rezygnacji albo odwołania. Mandat Członka Rady Nadzorczej, powołanego przed upływem danej kadencji Rady, wygasa równocześnie z wygaśnięciem mandatów pozostałych Członków Rady. Rada może powoływać komitety i wyznaczać osoby odpowiedzialne za kierowanie pracami tych komitetów. Rada Nadzorcza powołuje ze swoich członków Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności, Komitet do spraw Ryzyka, Komitet Nominacji oraz Komitet do spraw Wynagrodzeń a także może powołać inne komitety wspierające i usprawniające działalność Rady Nadzorczej. Szczegółowe zasady działania komitetu, w tym role i kompetencje przewodniczącego i członków komitetu, ustala regulamin uchwalony przez Radę.

Skład komitetów:

	Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności	Komitet ds. Ryzyka	Komitet Nominacji	Komitet Wynagrodzeń
Antonio Escámez Torres (przewodniczący Rady Nadzorczej)				
José Luís De Mora (zastępca przewodniczącego Rady Nadzorczej)			X	X
Dominika Bettman (członkini Rady Nadzorczej)	X	X		X
José García Cantera (członek Rady Nadzorczej)				
Danuta Dąbrowska (członkini Rady Nadzorczej)	X		X	przewodnicząca
Isabel Guerreiro (członkini Rady Nadzorczej)				
David R. Hexter (członek Rady Nadzorczej)	przewodniczący	X	X	
John Power (członek Rady Nadzorczej)		X		
Jerzy Surma (członek Rady Nadzorczej)	X	przewodniczący	X	
Marynika Woroszylska-Sapieha (członkini Rady Nadzorczej)	X		przewodnicząca	X

Do 2025 roku Bank zobowiązał się zapewnić udział kobiet w składzie Rady Nadzorczej na poziomie od 40% do 60%[6] – cel ten został już osiągnięty (obecnie kobiety stanowią 40% składu Rady).

Więcej informacji o procesie nominacji, kryteriach niezależności członków Rady Nadzorczej znajduje się w naszym Statucie oraz regulaminie Rady Nadzorczej.

Więcej o Członkach Rady Nadzorczej, podziale zadań, istotnych kompetencjach, spełnieniu kryteriów niezależności i okresie sprawowania funkcji znajduje się na naszej stronie w zakładce „Relacje inwestorskie".

[6] *Konieczność wprowadzenia tych zmian wynikała z potrzeby dostosowania do wymogów Rekomendacji Z Komisji Nadzoru Finansowego dotyczącej zasad ładu wewnętrznego w bankach oraz wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego nr EBA/GL/2021/06 z dnia 2 lipca 2021 roku w sprawie oceny odpowiedniości członków organu zarządzającego i osób pełniących najważniejsze funkcje.*

Zasady wynagradzania zarządzających

[GRI 2-19] [GRI 2-20] [GRI 2-21]

Zasady wynagradzania w Santander Bank Polska S.A. mają na celu zapewnienie godziwej zapłaty za wykonaną pracę oraz motywowanie do osiągania jak najlepszych wyników i celów strategicznych.

Zasady wynagradzania Członków Zarządu i Rady Nadzorczej regulują:

- „Polityka wynagrodzeń Członków Zarządu Santander Bank Polska S.A.",
- „Polityka wynagrodzeń Członków Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A.".

Wynagrodzenie Członków Zarządu składa się z części stałej i zmiennej, przyznawanej na podstawie oceny efektywności pracy. Wynagrodzenie Członków Rady Nadzorczej nie jest uzależnione od opcji czy innych instrumentów pochodnych ani od jakichkolwiek innych zmiennych lub wyników osiąganych przez Bank.

Wysokość wynagrodzenia Prezesa i Członków Zarządu ustalana jest przez Radę Nadzorczą z uwzględnieniem rekomendacji Komitetu Wynagrodzeń. Komitet ten określa politykę wynagradzania Członków Zarządu Banku oraz indywidualne warunki w ramach pakietów wynagrodzeń dla każdej osoby wchodzącej w skład Zarządu. Przy ustalaniu wysokości wynagrodzenia uwzględnia się między innymi pełnioną funkcję, zakres odpowiedzialności oraz kwalifikacje i doświadczenie zawodowe. Pod uwagę bierze się także konkurencyjność rynkową wynagrodzenia. Polityka wynagradzania zapewnia odpowiedni poziom wynagrodzenia Zarządu i Rady Nadzorczej oraz najważniejszych członków kadry kierowniczej, umożliwiający pozyskanie, zatrzymanie i odpowiednie motywowanie osób posiadających kompetencje niezbędne do właściwego kierowania Bankiem i sprawowania nadzoru.

Struktura wynagrodzenia całkowitego odpowiada praktykom rynkowym, natomiast poziomy wynagrodzeń odpowiadają standardom sektora bankowego z uwzględnieniem skali prowadzonej przez Bank działalności.

System premiowy dla Członków Zarządu Banku uzależnia poziom wynagrodzenia od oceny długoterminowej sytuacji finansowej spółki, długoterminowego wzrostu wartości dla akcjonariuszy i stabilności funkcjonowania przedsiębiorstwa oraz akceptowalnego poziomu ryzyka.

Wysokość premii rocznej określana jest w szczególności w oparciu o:

- wskaźniki ilościowe (np. wskaźniki dotyczące satysfakcji klientów, liczby klientów i liczby klientów lojalnych, wskaźnik stopy zwrotu z kapitału stałego, wskaźnik zwrotu z aktywów ważonych ryzykiem),
- wskaźniki jakościowe wynikające z jakościowej analizy wyników finansowych i poniesionego ryzyka (np. badanie poziomu satysfakcji klienta NPS, realizacja działań w zakresie odpowiedzialnej bankowości, w tym cele dotyczące lokalnych społeczności, ochrony środowiska),
- wartość potencjalnej korekty wynikającej z nieprzewidzianych zdarzeń.

Przyznanie wynagrodzenia zmiennego Członkom Zarządu następuje w oparciu o wynik przeprowadzonej oceny ich efektywności pracy. Dobór wskaźników (jak również poziom ich szczegółowości) dla poszczególnych Członków Zarządu uwzględnia zakres ich indywidualnych obowiązków i odpowiedzialności w procesie zarządzania Bankiem.

Na podstawie wskaźników i oceny realizacji poszczególnych celów z kategorii CO, JAK oraz RYZYKO i odpowiednich wag przypisanych tym celom, określana jest ocena, która podlega korekcie o mnożnik wynikający między innymi z oceny 3-letniej perspektywy proponowany przez Komitet Wynagrodzeń Rady Nadzorczej i ostatecznie zatwierdzany przez Radę Nadzorczą.

27 kwietnia 2022 roku Santander Bank Polska wprowadził Uchwałą nr 30 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Program Motywacyjny VII. Program ten skierowany jest do pracowników Banku oraz do pracowników podmiotów zależnych od Banku (Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska), którzy w sposób istotny przyczyniają się do wzrostu jego wartości. Celem programu jest motywacja uczestników do realizacji celów biznesowych oraz celów jakościowych, zgodnych z długoterminową strategią Grupy Banku poprzez stworzenie instrumentu zapewniającego ich silniejsze powiązanie z Grupą, a także zachęcającego do szczególnej dbałości o jej długoterminowe dobro.

Program został wprowadzony na okres pięciu lat (2022 – 2026), przy czym ze względu na odroczenia płatności wynagrodzeń zmiennych skup akcji własnych oraz przekazywanie ich uczestnikom będą realizowane do 2033 roku.

Uczestnikami programu są obligatoryjnie wszystkie osoby ze statusem Zidentyfikowanych Pracowników w Grupie Santander. Lista pozostałych, kluczowych uczestników będzie sporządzana przez Członków Zarządu i zatwierdzana przez Radę Nadzorczą Banku, przy czym uczestnictwo pozostałych pracowników w Programie będzie dobrowolne.

W ramach programu, po spełnieniu opisanych w Umowie Uczestnictwa oraz w Uchwale warunków, uczestnikom zostanie przyznane prawo otrzymania nagrody stanowiącej składnik wynagrodzenia zmiennego w postaci akcji własnych Banku. W tym celu Santander Bank Polska nabędzie do 2 331 000 Akcji Własnych w okresie od 1 stycznia 2023 do 31 grudnia 2033.

Całkowita suma wynagrodzenia zmiennego przyznanego za dany rok kalendarzowy Członkom Zarządu nie może przekroczyć 100% wynagrodzenia stałego przyznanego za dany rok kalendarzowy. W nadzwyczajnych przypadkach limit ten może zostać podwyższony do maksymalnego poziomu 200% wynagrodzenia stałego pod warunkiem uzyskania zgody Walnego Zgromadzenia Banku. Decyzja w sprawie określenia maksymalnego stosunku składników stałych łącznego wynagrodzenia do składników zmiennych wynagrodzenia w Grupie Santander Bank Polska, została podjęta przez Zwyczajne Walne Zgromadzenie w dniu 27 kwietnia 2022 r.

Wynagrodzenie zmienne – przyznane na podstawie regulaminu premiowego – wypłacane jest w gotówce oraz w formie instrumentu finansowego. Wypłata w formie instrumentów finansowych nie może być niższa niż 50% całkowitej wartości wypłaty wynagrodzenia zmiennego. Do roku 2022 instrument finansowy był w formie akcji fantomowych.

Od wynagrodzenia zmiennego za rok 2022, instrument finansowy stanowią akcje Santander Bank Polska, przyznawane w ramach Programu Motywacyjnego VII.

Wypłata nie mniej niż 40% każdego ze składników Wynagrodzenia zmiennego odraczana jest na okres 5 lat.

W przypadku odroczonej części wynagrodzenia zmiennego podlegającej wypłacie w gotówce lub w formie instrumentu finansowego, która nie została jeszcze wypłacona może zostać zastosowana klauzula *malus*, jeżeli w okresie przed nabyciem uprawnienia do takiego wynagrodzenia wystąpią określone okoliczności. Okoliczności zastosowania klauzul *malus* będą w każdym przypadku powiązane z wynikami lub z sytuacjami generującymi ryzyko lub zmianami poziomu ryzyka mającego zastosowanie w przypadku danej spółki, jednostki organizacyjnej lub działań danego pracownika.

W przypadku wygaśnięcia mandatu Członka Zarządu z powodu odwołania ze składu Zarządu lub niepowołania na nową kadencję, Członkom Zarządu przysługuje jednorazowa odprawa. Odprawa nie przysługuje w przypadku podjęcia propozycji dalszego zatrudnienia w strukturach Banku, odwołania z przyczyn rażącego naruszenia obowiązków lub standardów uczciwości, kultury osobistej i profesjonalnego postępowania, a także w sytuacji rezygnacji z pełnienia funkcji Członka Zarządu lub nieudzielenia Członkowi Zarządu absolutorium z wykonania przez niego obowiązków.

Bank nie oferuje Członkom Zarządu, Rady Nadzorczej ani wyższej kadrze kierowniczej specjalnych świadczeń emerytalnych. Bank nie posiada w stosunku do byłych osób zarządzających i nadzorujących żadnych zobowiązań wynikających z emerytur i świadczeń o podobnym charakterze.

W 2022 r. stosunek wynagrodzenia najwyżej opłacanej osoby w Santander Bank Polska S.A. do mediany wynagrodzenia wszystkich pracowników organizacji (z wyłączeniem tej najwyżej opłacanej osoby) był jak 1 do 0,02. W uproszczeniu można więc powiedzieć, że wynagrodzenie najlepiej opłacanej osoby w organizacji było ok. 50 razy wyższe od mediany wynagrodzenia pozostałych pracowników.

Szczegółowe informacje na temat wynagrodzeń Zarządu i Rady Nadzorczej znajdują się w Oświadczeniu Santander Bank Polska S.A. o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2022 roku.

DOBRA PRAKTYKA

Od 2021 roku proces osiągania celów Strategii Odpowiedzialnej Bankowości, w tym realizacji zadań sprzyjających środowisku i przeciwdziałających zmianom klimatu, jest jednym z kryteriów ustalania wysokości premii przyznawanej Członkom Zarządu Banku. Pod uwagę bierze się postęp osiągnięty w danym roku w 3 najważniejszych obszarach obejmujących:

- propagowanie różnorodności,
- ułatwianie dostępu do usług finansowych i edukację finansową,
- rozwój „zielonej" oferty.

Stopień osiągnięcia tych celów ma wpływ na naliczenie wynagrodzeń zmiennych. Ponadto Członkowie Zarządu i najwyższa kadra zarządzająca mają wpisaną w swoich zadaniach realizację założeń Agendy Odpowiedzialnej Bankowości.

ESG Governance – co jest dla nas ważne

Wartości i etyka

[GRI 3-3] [GRI 2-16] [GRI 2-24] [GRI 2-25] [GRI 2-26] [GPW: G-P2, G-P4]

Temat z Matrycy Istotności: **Wartości i etyka**

Od wszystkich naszych pracowników wymagamy działania w zgodzie z przyjętym przez Bank systemem wartości. Utrwalamy standardy etyczne, rozwijamy kulturę odpowiedzialnego działania zgodnie z hasłem „Przyjazny, Rzetelny, Dla Ciebie".

Przyjęte w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska, jak również w Santander Bank Polska S.A. standardy etyczne zdefiniowaliśmy w „Generalnym Kodeksie Postępowania" (Kodeks). Określa on szczegółowo zasady etyczne, informuje o konsekwencjach związanych z ich nieprzestrzeganiem oraz prezentuje przykłady zachowań pożądanych w konkretnych sytuacjach. Postanowienia Kodeksu dotyczą między innymi:

- zakazu konkurencji,
- konfliktu interesów,
- relacji z dostawcami,
- relacji z klientami,
- przyjmowania korzyści,
- przeciwdziałania korupcji,
- zachowania poufności informacji,
- ochrony danych osobowych,
- marketingu i sprzedaży usług finansowych,
- przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu,
- postępowania na rynkach papierów wartościowych,
- obowiązków w zakresie informacji księgowych i finansowych,
- relacji z urzędnikami publicznymi,
- praw własności intelektualnej.

Za opracowanie, wdrożenie oraz stosowanie Kodeksu odpowiada komórka ds. zgodności, którą wspiera w tym zakresie jednostka ds. zasobów ludzkich. Nadzór nad przestrzeganiem Kodeksu przez pracowników pełnią Komitet Ryzyka Regulacyjnego i Reputacyjnego, Zarząd oraz Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności przy Radzie Nadzorczej.

.

Kodeks podlega corocznym przeglądom – w 2022 roku dokonywano zmian w zapisach m.in. w zakresie zachowań korporacyjnych TEAMS.

Dokument jest jawny i można go znaleźć na naszej stronie internetowej.

W Banku obowiązkowe jest szkolenie „Generalny Kodeks Postępowania, przeciwdziałanie korupcji i zapobieganie ryzyku odpowiedzialności karnej", dotyczące podstawowych standardów postępowania dla wszystkich pracowników. Jest systematycznie realizowane przez nowozatrudnionych pracowników.

Zapisy Kodeksu uzupełniają następujące dokumenty wewnętrzne Banku:

- „Kodeks postępowania na rynkach papierów wartościowych",
- „Polityka przeciwdziałania praniu pieniędzy",
- „Program antykorupcyjny",
- „Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów",
- „Polityka zgłaszania naruszeń (whistleblowing)",
- Polityka „Szacunek i godność".

„Generalny Kodeks Postępowania" oraz „Polityka zgłaszania naruszeń (whistleblowing)" opisują sposoby zgłaszania przypadków naruszenia prawa i standardów korporacyjnych. Pracownicy mogą dokonywać zgłoszeń w szczególności poprzez:

1. aplikację KLAKSON
2. telefonicznie:
   - → etyczny telefon zaufania
   - → relacyjny telefon zaufania[7]
3. mailowo: etyka@santander.pl
4. pocztą na adres: Santander Bank Polska S.A., Pl. Wł. Andersa 5, 51-894 Poznań

Zgłoszenia można składać anonimowo. Sygnalistom gwarantujemy pełne wyjaśnienie zgłoszonej sprawy oraz zapewnienie poufności. Po wyjaśnieniu i weryfikacji zgromadzonych informacji, wobec osób, których dotyczy zgłoszenie, mogą zostać podjęte działania dyscyplinarne lub działania o innym charakterze. Wobec osób zgłaszających obowiązuje zakaz stosowania środków o charakterze represyjnym i wyciągania wobec nich jakichkolwiek konsekwencji za zgłoszenie nieprawidłowości. Stosujemy także dobre praktyki branżowe zebrane w „Kodeksie etyki bankowej", opracowanym przez Związek Banków Polskich.

Istnieje także możliwość konsultacji zdarzeń z obszaru relacji pracowniczych, kontaktując się poprzez relacyjny telefon zaufania.

[Wskaźnik własny: Liczba zgłoszeń nieprawidłowości i/lub zagadnień do wyjaśnienia na ,,skrzynkę etyki" oraz telefon zaufania]

W 2022 r. otrzymaliśmy **131** zgłoszeń na kanały whistleblowingowe (w tym na „skrzynkę etyka", poprzez aplikację oraz telefon zaufania).

Chief Compliance Officer Banku jest odpowiedzialny za funkcjonowanie procedur zgłaszania naruszeń, a wyznaczeni pracownicy funkcji zapewnienia zgodności są upoważnieni do przyjmowania zgłoszeń i podejmowania działań następczych. Omawiane kanały są także wykorzystywane w spółkach zależnych (Santander Factoring sp. z o.o., Santander Leasing S.A., Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.).

[Wskaźnik własny: Lista kluczowych działań i inicjatyw realizowanych w danym roku w Banku na rzecz zwiększenia wiedzy pracowników o etyce i kulturze organizacyjnej Banku]

W 2022 r. kontynuowaliśmy działania zachęcające pracowników do dialogu i zgłaszania nieprawidłowości. Należą do nich:

- akcje komunikacyjne, np. „Whistleblowing – jako forma speak up", „Wieści z kanałów whistleblowingowych",
- edukacja pracowników na temat niepożądanych zachowań z dziedziny relacji pracowniczych i sposobów reagowania na nie, np. cykle artykułów o dyskryminacji przeznaczonych dla menadżerów, cykl spotkań o mobbingu,
- wyciągnięcie wniosków dla kadry menadżerskiej z postępowań wyjaśniających z 2021 r.,
- spotkania dyrektora Biura Etyki i Relacji z członkami zarządu, dzielenie się rekomendacjami przygotowanymi na bazie zgłoszonych spraw pracowniczych.

Monitorujemy skuteczność tych działań – od 2022 roku do wybranej grupy pracowników kierowana jest ankieta, której jednym z tematów są kanały zgłaszania naruszeń i ich postrzeganie. W oparciu o wyniki badania opracowywany jest raport z funkcjonowania kanałów whistleblowingowych. Jest on podstawą do dokonania oceny kwestii etycznych w Banku przez Radę Nadzorczą.

Konflikty interesów

[GRI 2-15]

Obowiązkiem naszych pracowników jest priorytetowe traktowanie interesów Banku, klientów i innych interesariuszy, które nie mogą być podporządkowane ich interesom prywatnym. Zagadnienia te reguluje „Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów w Santander Bank Polska S.A.", która precyzuje odpowiednie postanowienia „Generalnego Kodeksu Postępowania" odnoszące się do takich kwestii, jak:

→ zakaz specjalnego traktowania lub oferowania specjalnych warunków zatrudnienia ze względu na powiązania osobiste lub rodzinne,

[7] *Relacyjny telefon zaufania istniał jako kanał zgłoszeń naruszeń do 30 listopada 2022.*

- zakaz czerpania dodatkowych korzyści ze stanowiska zajmowanego w Grupie Santander Bank Polska, z wyjątkiem przypadków jednoznacznie dopuszczalnych,
- zakaz uczestnictwa w zatwierdzaniu transakcji lub wpływania na transakcje z osobami powiązanymi ekonomicznie lub rodzinnie, występującymi w charakterze beneficjentów lub gwarantów.

„Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów w Santander Bank Polska S.A." reguluje także przypadki konfliktu interesów:

- pomiędzy klientami,
- pomiędzy Bankiem a jego klientami,
- wynikającego z relacji pomiędzy podmiotem zależnym a Bankiem pełniącym funkcję podmiotu dominującego,
- pomiędzy podmiotami Grupy a członkami ich organów zarządzających,
- ze znaczącymi akcjonariuszami podmiotów zależnych,
- pomiędzy Bankiem a jego dostawcami, osobami trzecimi lub głównymi partnerami biznesowymi,
- pomiędzy liniami oraz/lub jednostkami biznesowymi Banku,
- pomiędzy dwoma podmiotami zależnymi.
- członkami Rady Nadzorczej lub Zarządu Banku lub pomiędzy członkami tych organów a pozostałymi pracownikami (powstający m. in. w rezultacie relacji pozasłużbowych wynikających z pokrewieństwa lub powinowactwa).
- Bankiem a innymi powiązanymi stronami niż wymienione powyżej.

Oceny potencjalnego konfliktu interesów z udziałem naszych pracowników dokonują eksperci z Obszaru Zapewnienia Zgodności. Mają oni prawo zażądać określonych danych lub informacji na temat warunków osobistych lub zawodowych, które mogą mieć wpływ na wykonywanie obowiązków przez pracowników i na podejmowane przez nich decyzje.

Członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej zapobiegają konfliktom interesów po pierwsze przez unikanie aktywności zawodowej mogącej prowadzić do powstania takiego konfliktu. Nie mogą również brać udziału w rozstrzyganiu spraw w przypadku zaistnienia lub możliwości powstania konfliktu interesów ich dotyczących, a także są zobowiązani do informowania Banku o takich sytuacjach. Kwestie ewentualnego konfliktu interesów Członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej są badane przed ich powołaniem do tych organów oraz w ramach cyklicznych wtórnych ocen odpowiedniości.

W naszych okresowych sprawozdaniach finansowych ujawniamy interesariuszom:

- członkostwo w zarządach/radach nadzorczych innych organizacji,
- posiadanie udziałów w przedsiębiorstwach dostawców i innych interesariuszy,
- istnienie w spółce akcjonariuszy posiadających pakiet kontrolny,
- strony powiązane, relacje i transakcje z nimi, a także wymagalne należności.

Informacje o ocenie odpowiedniości Członków Zarządu Banku i Rady Nadzorczej przekazujemy KNF (zgodnie z naszymi politykami odpowiedniości członków organów Banku, dokonujemy ponownej oceny w zakresie poświęcania przez Członka Zarządu czy Rady Nadzorczej wystarczającej ilości czasu, jeśli obejmuje on dodatkową funkcję dyrektorską lub zaczyna wykonywać inne mające znaczenie działalności, w tym polityczne. Ocena odpowiedniości członków Rady Nadzorczej jest dokonywana na Walnym Zgromadzeniu, dokumenty są publikowane na stronie im poświęconej.)

Ponadto, Bank realizuje obowiązek informacyjny, związany z ujawnieniem stanu posiadania znacznych pakietów akcji, w przypadkach określonych w Ustawie o ofercie publicznej. Kwestie ujawniania konfliktów interesów ujęte są też w „Regulaminie inwestowania przez Osoby powiązane lub na ich rachunek w Instrumenty finansowe w Santander Bank Polska". Na jego podstawie:

„Osoby pełniące obowiązki zarządcze oraz [...] osoby blisko z nimi związane zobowiązane są do przekazywania do:

1. Komisji Nadzoru Finansowego oraz
2. Banku

informacji o każdej transakcji zawieranej na ich rachunek w odniesieniu do akcji Banku, instrumentów dłużnych Banku, instrumentów pochodnych lub innych powiązanych z nimi instrumentów finansowych."

Przeciwdziałanie korupcji

[GRI 205-2] [GRI 205-3] [GPW: G-P3]

Działamy zgodnie z zasadą „zero tolerancji dla korupcji". Kwestie antykorupcyjne reguluje „Generalny Kodeks Postępowania", a dodatkowo precyzuje „Program antykorupcyjny", który dotyczy między innymi:

- wręczania upominków i zaproszeń urzędnikom publicznym,
- upominków i zaproszeń wręczanych pracownikom,
- relacji ze stronami trzecimi,
- stosowania dodatkowych mechanizmów kontrolnych,
- kanałów do zgłaszania przypadków naruszenia zasad.

W 2022 r. nie odnotowaliśmy ani jednego przypadku korupcji, nie zostały też wszczęte postępowania sądowe dotyczące praktyk korupcyjnych przeciwko Bankowi ani jego pracownikom.

Tak jak w poprzednim roku, pracownikom i Członkom Zarządu:

- przekazujuemy polityki i procedury antykorupcyjne w ramach standardowego procesu komunikowania regulacji wewnętrznych,
- udostępniamy szkolenie e-learningowe dotyczące zagadnień związanych z „Generalnym Kodeksem Postępowania" i „Programem antykorupcyjnym" oraz Corporate Defense.

Szkolenia antykorupcyjne w liczbach w 2022 r.:	Liczba pracowników według kategorii zatrudnienia, którym przypisano szkolenie	Liczba pracowników, którym została zakomunikowana polityka i procedury antykorupcyjne	% pracowników, którym została zakomunikowana polityka i procedury antykorupcyjne	Liczba pracowników, którzy przeszli szkolenie w zakresie zwalczania korupcji	% pracowników, którzy przeszli szkolenie w zakresie zwalczania korupcji
Członkowie Zarządu Banku	9	9	100%	9	100%
Przedstawiciele kierownictwa wyższego szczebla Banku*	66	66	100%	65	98%
Przedstawiciele kierownictwa średniego szczebla Banku**	613	613	100%	603	98%
Pozostali pracownicy Banku	9 093	9 091	99,97%	8 911	98%
Łącznie Bank:***	9 781	9 779	99%	9 588	97%

* Pracownicy z wyłączeniem Członków Zarządu i kierownictwa średniego szczebla Santander Bank Polska S.A.
** Pozostali menedżerowie Santander Bank Polska S.A.
*** Liczba nie zawiera pracowników długoterminowo nieobecnych w pracy.

Nie dysponujemy danymi w zakresie przeszkolenia Rady Nadzorczej w zakresie zwalczania korupcji. Nie gromadzimy też danych w zakresie komunikacji procedur antykorupcyjnym partnerom biznesowym. Nie gromadzimy danych w podziale na regiony.

Bezpieczeństwo usług, transakcji i danych klientów

Temat z Matrycy Istotności: **Bezpieczeństwo usług, transakcji i danych klientów**

[GRI 3-3] [GPW: G-S1] [GRI 418-1] [Wskaźnik własny: Liczba klientów korzystających z bankowości mobilnej i internetowej] [Wskaźnik własny: Liczba interakcji w kanałach zdalnych]

Przetwarzamy znaczne ilości danych osobowych klientów oraz innych danych poufnych i wrażliwych, narażonych na ryzyko naruszenia i na ataki cyberprzestępców. Dlatego bezpieczeństwo usług – to temat istotny dla nas od wielu lat. W 2022 r. mieliśmy 2 452 tys. aktywnych klientów Santander mobile. Z powodu rosnącej cyfryzacji sektora finansowego wszystkie świadczone przez nas usługi i prowadzone operacje zapewniają bezpieczeństwo danych osobowych oraz innych informacji poufnych. Spełniamy w tym obszarze najwyższe standardy krajowe i unijne.

Stworzyliśmy kompleksowy system cyberbezpieczeństwa oparty na najlepszych praktykach i najnowocześniejszych rozwiązaniach technologicznych. Nasz system zarządzania bezpieczeństwem informacji ma certyfikat zgodności z normą ISO/IEC 27001:2013 i obejmuje nadzór nad bezpieczeństwem informacji w środowisku biznesowym Grupy Santander Bank Polska oraz ocenę konkretnych wymagań dotyczących bezpieczeństwa informacji i systemów informatycznych.

Wszystkie regulacje oraz procesy dotyczące bezpieczeństwa informatycznego są na bieżąco monitorowane i dostosowywane do zmieniających się warunków. Dzięki temu stale poprawiamy poziom bezpieczeństwa systemów transakcyjnych i narzędzi wykorzystywanych na co dzień przez klientów, wzmacniamy mechanizmy ochrony danych klientów oraz własnej infrastruktury.

[GRI 418-1]

Monitorujemy zgodność z przepisami oraz skargi od interesariuszy. W 2022 r. otrzymaliśmy w Santander Bank Polska S.A. **21 uzasadnionych skarg od stron zewnętrznych dotyczących naruszenia prywatności klientów**. Nie otrzymaliśmy w tym zakresie skarg od organów administracyjnych. Nie mieliśmy przypadków wycieków (utraty) danych w 2022 roku. Nałożono na nas **1 karę** na podstawie rozporządzenia 2016/679 (RODO). Decyzja jest nieprawomocna i złożyliśmy od niej odwołanie – szczegóły opisujemy w podrozdziale Transparentność.

[Wskaźnik własny: Działania realizowane w celu zapewnienia cyberbezpieczeństwa]

Jak dbaliśmy o cyberbezpieczeństwo w 2022 roku:

- współpracowaliśmy w ramach sektora finansowego ze Związkiem Banków Polskich w celu wymiany wiedzy i najlepszych praktyk w temacie cyberbezpieczeństwa,
- braliśmy udział w projektach, wydarzeniach wspierających cyberedukację (w tym w projekcie „BAKCYL" skierowanym do młodzieży, prowadziliśmy w mediach społecznościowych kampanię edukacyjną „Nie wierz w bajki dla dorosłych" wzmacniającą cyberświadomość, realizowaliśmy działania skierowane do klientów w mniejszym stopniu korzystających z Internetu),
- kontynuowaliśmy świadczenie darmowej usługi CyberRescue, czyli dodatkowej ochrony w sieci. Eksperci CyberRescue pomagają klientom w sytuacjach kryzysowych, takich jak kradzież środków znajdujących się w wirtualnych portfelach,
- w bankowości online, na naszych stronach internetowych i profilach w mediach społecznościowych, regularnie publikowaliśmy ostrzeżenia o cyberzagrożeniach,
- dokształcaliśmy pracowników odpowiedzialnych za zapewnienie cyberbezpieczeństwa,
- Fundacja Santander realizowała też program grantowy „Haki na cyberataki" – piszemy o nim w rozdziale Najważniejsze projekty grantowe Fundacji.

Włączanie ESG do systemu zarządzania ryzykiem w organizacji

[GRI 3-3] [GRI 2-6] [GPW: E-P3]
[Wskaźnik własny Banku: Opis podejścia Banku do wdrażania wymogów regulacji dotyczących obszarów ESG do strategii biznesowej]
[TCFD: STRATEGIA: Opisz ryzyka i szanse związane z klimatem w perspektywie krótko-, średnio– i długoterminowej.
[TCFD: ZARZĄDZANIE RYZYKIEM: Opisz procesy dotyczące identyfikacji i oceny ryzyka związanego z klimatem.
Opisz procesy dotyczące zarządzania ryzykiem związanym z klimatem.
Opisz, w jaki sposób procesy identyfikacji, oceny i zarządzania ryzykiem związanym z klimatem są zintegrowane z ogólnym zarządzaniem ryzykiem w firmie.]

Temat z Matrycy Istotności: **Włączanie ESG do systemu zarządzania ryzykiem w organizacji**

W Banku funkcjonuje opracowany i wprowadzony przez Zarząd system zarządzania ryzykiem, obejmujący jednostki i komórki organizacyjne Banku. Opiera się na trzech niezależnych i wzajemnie uzupełniających się poziomach (liniach obrony). System zarządzania ryzykiem funkcjonujący w Banku w szczególności:

- uwzględnia istotę ekspozycji Banku na ryzyko;
- obejmuje wszystkie istotne rodzaje ryzyka (w tym ryzyko środowisko, społeczne i związane z zarządzaniem), w tym jego adekwatność i skuteczność oraz wzajemne zależności poszczególnych rodzajów ryzyk;
- umożliwia Bankowi skuteczne podejmowanie decyzji odnośnie realizacji strategii zarządzania Bankiem.

W ramach tego systemu definiujemy i uwzględniamy rodzaje ryzyka dotyczące zagadnień społecznych i środowiskowych, w tym klimatycznych. Jesteśmy świadomi rosnącego znaczenia podejścia polegającego na uwzględnieniu ryzyka związanego z klimatem w podstawowych procesach zarządzania ryzykiem w przedsiębiorstwie, zalecanego między innymi przez Europejski Bank Centralny, Zasady Odpowiedzialnego Inwestowania Organizacji Narodów Zjednoczonych oraz wytyczne TCFD. To samo podejście prezentuje Grupa Banco Santander S.A. Obecnie w Banku ryzyka środowiskowe są raportowane wewnętrznie w formule "ad-hoc", zgodnie z bieżącymi potrzebami biznesowymi.

Najważniejsze organy Banku uczestniczą w zarządzaniu kwestiami związanymi ze zrównoważonym rozwojem (zobacz: *Rola Zarządu i Rady Nadzorczej*) i w nadzorowaniu ich. Wprowadzamy również system zachęt dotyczących zrównoważonego rozwoju dla Członków Zarządu i Rady Nadzorczej (zobacz: *Polityki wynagrodzeń członków zarządu i rady nadzorczej*). Uwzględniamy różne rodzaje ryzyka społeczno-środowiskowego w toku podejmowania decyzji w segmencie Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej (SCIB). W Pionie Zarządzania Ryzykiem powołaliśmy specjalne stanowisko menedżera ds. ryzyka społeczno-środowiskowego (ESRM – Environmental & Social Risk Manager). Do jego zadań należą:

- indywidualna ocena różnych rodzajów ryzyka społecznego i środowiskowego,
- wydawanie rekomendacji (pozytywna/pozytywna z warunkami/negatywna) dotyczących klientów lub transakcji w segmencie SCIB (Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej). Partnerzy kredytowi mają obowiązek zweryfikować, czy przeprowadzono analizę ryzyka społeczno-środowiskowego i czy uwzględniono wymaganą rekomendację ESRM we wniosku kredytowym.

Zarządzanie ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych w sektorach wrażliwych

Kwestię uwzględniania czynników ESG przy podejmowaniu decyzji przedstawiono w „Polityce zrównoważonego rozwoju". Bardziej szczegółowo reguluje tę kwestię „Polityka zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych". Określa ona kryteria identyfikacji, oceny, monitoringu i zarządzania ryzykiem społeczno-środowiskowym i szczegółowo definiuje nasze standardy inwestowania i współpracy z klientami działającymi w branżach mających wpływ na zmiany klimatyczne:

- wydobycia, produkcji i przetwarzania ropy i gazu,
- produkcji i przesyłu energii,
- górnictwa,
- metali, m.in. przetwarzania rudy w celu wydobycia metali,
- surowców miękkich.

W „Polityce zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych" wskazujemy dziedziny działalności, których nie będziemy wspierać naszymi usługami i produktami finansowymi. Są to m.in. projekty zlokalizowane na obszarach chronionych konwencją ramsarską, tereny wpisane na listę Światowego Dziedzictwa UNESCO, przedsięwzięcia zlokalizowane w obrębie północnego koła podbiegunowego, a także wydobycie, przetwarzanie i wprowadzanie do obrotu azbestu.

W 2022 roku dokonaliśmy następujących modyfikacji „Polityki zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych":

- Dodaliśmy oświadczenie określające kierunki działania związane osiągnięciem neutralności węglowej do 2050 roku.
- Uzupełniliśmy wyjaśnienia dotyczące wyłączenia związanego z obszarami Ramsar i Światowego Dziedzictwa, zakresu energetyki węglowej i infrastruktury towarzyszącej górnictwu węglowemu oraz wyjątkowego traktowania nowych klientów posiadających elektrownie węglowe lub kopalnie węgla.
- Dodaliśmy wyłączenia dotyczące nowych klientów oraz bezpośredniego finansowania projektów typu greenfield – klienci z sektora oil-upstream (poszukiwanie złóż ropy i wydobycie).

Od 2021 roku w naszym Banku obowiązuje „Procedura analizy ryzyka środowiskowego i społecznego" dotycząca klientów bankowości biznesowej i korporacyjnej. Opiera się ona na specjalnym algorytmie, który umożliwia wstępną selekcję ryzyka środowiskowo-społecznego. Klienci otrzymują w związku z tym informacje dotyczące poziomu ryzyka w postaci „flag środowiskowych". Wprowadziliśmy cztery rodzaje flag: – „do weryfikacji", „pozytywnie zweryfikowany", „ryzyko podwyższone", „działalność zabroniona".

Kryteria ESG uwzględniamy również przy podejmowaniu decyzji inwestycyjnych. Santander Bank Polska S.A. – ze szczególnym uwzględnieniem Santander TFI – ściśle przestrzega „Polityki odpowiedzialnego i zrównoważonego inwestowania". Santander TFI posiada też „Politykę zaangażowania w spółki notowane na rynku regulowanym oraz stosowania środków nadzoru korporacyjnego". Jesteśmy przekonani, że uwzględnianie aspektów środowiskowych, społecznych i zarządczych w inwestycjach pozwala usprawnić zarządzanie ryzykiem i tworzyć wartość dodaną – zarówno dla klientów, jak i całego społeczeństwa. Rozpatrywanie zarówno czynników finansowych, jak i pozafinansowych pozwala uzyskać pełniejszy obraz aktywów, którymi zarządzamy i podejmowanie bardziej wyważonych decyzji inwestycyjnych. Możemy oddziaływać również w ten sposób na kontrahentów poprzez określone kanały transmisji, przykładowo zmniejszając ryzyko niewypłacalności.

Inwestycje w aktywa poprzedza szczegółowa ocena, prowadzoną według kryteriów ESG, która służy do identyfikacji emitentów dobrze przygotowanych na przyszłe wyzwania – posiadających polityki i systemy zarządzania, które mogą wywrzeć znaczący pozytywny wpływ na społeczeństwo i środowisko. Ocena ESG obejmuje między innymi:

- autorską metodologię oceny postaw emitentów w odniesieniu do czynników środowiskowych i społecznych. Wykorzystujemy w tym celu informacje dostarczane przez zewnętrznych dostawców danych. Metodologia opiera się na rynkowych danych referencyjnych oraz międzynarodowych wytycznych i standardach. Jej wynikiem jest ocena poszczególnych emitentów.
- wyłączenia w oparciu o charakter działalności prowadzonej przez emitentów

Podstawą oceny firm w kategoriach ESG jest koncepcja podwójnej istotności. Uwzględniamy również wpływ kryteriów ESG na inwestycje, a także wpływ inwestycji na czynniki zrównoważonego rozwoju. Ocena obejmuje ogólne kryteria analizy – wspólne dla wszystkich sektorów – oraz kryteria szczegółowe w zależności od sektora i rodzaju działalności. Od emitentów oczekujemy przedstawienia sprawozdań ESG; sami również udostępniamy informacje w tym zakresie.

Przykładowe kryteria ESG uwzględniane przez nas w analizie inwestycyjnej:

Kryteria środowiskowe:

- strategia i zarządzanie środowiskiem,
- zmiany klimatu,
- zasoby naturalne,
- zapobieganie zanieczyszczeniom i ich kontrola,
- naturalne siedliska.

Kryteria społeczne:

- kapitał ludzki,
- społeczność lokalna,
- produkty i usługi o charakterze społecznym,
- prawa człowieka.

Kryteria zarządcze:

- ład korporacyjny,
- etyka biznesu.

Inwestujemy w klientów, z którymi współpracujemy. Chcemy zrozumieć modele biznesowe emitentów oraz związane z nimi rodzaje ryzyka i szanse. Przy okazji wykorzystujemy swoje zaangażowanie i propagujemy odpowiedzialne podejście do kwestii środowiskowych, społecznych i zarządczych.

DOBRA PRAKTYKA

Od lipca 2020 roku jesteśmy sygnatariuszem wspieranej przez ONZ inicjatywy UNPRI (United Nations Principles for Responsible Investment), której celem jest promowanie odpowiedzialnych inwestycji.

Zarządzanie ryzykiem klimatycznym jest w elementem szerszego, kompleksowego procesu zarządzania ryzykiem w Banku. Zgodnie z rekomendacjami TCFD wyniki analiz dotyczących fizycznego i transformacyjnego ryzyka klimatycznego uwzględniono w wykorzystywanej taksonomii ryzyka typowego dla Banku. Wyniki analizy przedstawia poniższa tabela. W 2022 r. dodaliśmy do listy ryzyko związane z łańcuchem dostaw.

Wpływ ryzyka fizycznego	Wpływ ryzyka transformacyjnego	Podejście do zarządzania ryzykiem
Ryzyko kredytowe		
→ Ryzyko klimatyczne może negatywnie wpłynąć na kredytobiorców i zmniejszyć ich zdolność do obsługi zadłużenia, szczególnie w przypadku sektora agro, gdzie ryzyko fizyczne może zmniejszyć dochody ze zbiorów. → Częstsze i bardziej intensywne nagłe zjawiska pogodowe i klęski żywiołowe mogą ponadto obniżyć wartość zabezpieczenia kredytu.	→ Regulacje unijne lub krajowe mogą zmniejszyć możliwości obsługi zadłużenia przez kredytobiorców biznesowych działających w niektórych sektorach, przede wszystkim w sektorach wysokoemisyjnych takich jak: → energetyka, → sektor paliwowy, → transport i logistyka, → sektor agro.	→ Działania prowadzone obecnie w obszarze zarządzania ryzykiem obejmują ocenę wrażliwości firm paliwowych na ryzyko transformacyjne. Zgodnie z wewnętrznym podziałem firm na 4 kategorie ryzyka, zdefiniowaliśmy poziomy zaangażowania finansowego (limity ekspozycji) w zależności od przyznanej oceny. Elementem oceny są również ceny emisji CO_2. Ponadto stosujemy elementy korekty eksperckiej dla znaczących kwot finansowania na poziomie globalnym. → Monitorujemy również skutki zmian regulacji i postępów technologicznych w sektorze motoryzacyjnym – firmy nie pasujące do określonego przez nas profilu mogą nie uzyskać finansowania. → W przyszłości planujemy znaczne zwiększenie częstotliwości oceny zagrożeń w tym obszarze oraz pracę nad rozwiązaniami modelowymi. → Rozważamy jednocześnie wprowadzenie systemowego rozwiązania oceny wpływu cen emisji CO_2 na zdolność finansową przedsiębiorstw (zwłaszcza w sektorach wysokoemisyjnych). Istotnym elementem będą również testy warunków skrajnych dotyczących cen energii.

Wpływ ryzyka fizycznego	Wpływ ryzyka transformacyjnego	Podejście do zarządzania ryzykiem
Ryzyko rynkowe		
→ Ryzyko strat wynikających ze zmian w wartości aktywów i pasywów Banku, powodowanych katastrofami naturalnymi, nagłymi zjawiskami pogodowymi.	→ Wzrost kosztów związanych z emisją CO_2 może wpłynąć na zwiększenie kosztów w niektórych przedsiębiorstwach (szczególnie w sektorach wysokoemisyjnych, takich jak energetyka i sektor paliwowy). Może to prowadzić do zmniejszenia dochodów tych przedsiębiorstw, a w konsekwencji – do zmniejszenia zdolności inwestycyjnych, co z kolei może zredukować liczbę nowych wniosków kredytowych. → Presja regulacyjna może w pośredni sposób wpływać na rynek finansowy poprzez ograniczenie inwestycji w wybrane grupy klientów.	→ Monitorujemy zmiany regulacyjne i podejmujemy szereg działań wspomagających klientów, np. uruchamiając finansowanie rozwiązań niskoemisyjnych, które prowadzą do mitygacji tego ryzyka.
Ryzyko płynności		
→ Zmiany klimatu, w tym klęski żywiołowe i nagłe zjawiska pogodowe mogą spowodować nagły wzrost zapotrzebowania na środki pieniężne.	→ Nie zidentyfikowano znacznego wpływu ryzyka transformacyjnego	→ Posiadamy odpowiednie rezerwy i procedury zgodne z regulacjami europejskimi i krajowymi.
Ryzyko operacyjne		
→ Nagłe zjawiska pogodowe mogą wpłynąć na prowadzenie działalności w oddziałach Banku (np. powódź, brak dostaw energii).	→ Zwiększone koszty energii mogą wpłynąć na wzrost obciążeń Banku (np. wzrost kosztu najmu powierzchni).	→ W 2022 roku 83,5% zakupionej bezpośrednio przez Bank energii elektrycznej pochodziło z OZE. → 61% naszych oddziałów korzysta z energooszczędnego oświetlenia.
Ryzyko modeli		
→ Modele biznesowe mogą nie doszacować wartości strat spowodowanych nagłymi zjawiskami pogodowymi, których siła i częstotliwość występowania są coraz wyższe.	→ Modele biznesowe mogą niewystarczająco szacować wpływ regulacji i zmian rynkowych w związku ze zmianami klimatu, szczególnie w kontekście analizy łańcuchów dostaw.	→ Monitorujemy wpływ zjawisk pogodowych na wielkość strat i analizujemy wpływ regulacji na wszystkie elementy łańcucha dostaw. → Przy wsparciu zewnętrznego doradcy przeprowadziliśmy identyfikację i analizę ryzyka klimatycznego w najważniejszych dla nas sektorach w ramach dwóch scenariuszy klimatycznych i trzech perspektyw czasowych. Wyniki przedstawione w tym raporcie pozwolą poprawić kalibrację modeli oraz usprawnić zarządzanie w poszczególnych obszarach.

Wpływ ryzyka fizycznego	Wpływ ryzyka transformacyjnego	Podejście do zarządzania ryzykiem
Ryzyko biznesowe		
→ Nie zidentyfikowano znaczącego wpływu ryzyka fizycznego	→ W perspektywie krótkoterminowej obserwuje się wzrost kosztów związanych z przechodzeniem na gospodarkę niskoemisyjną. Część tych kosztów jest przenoszona na konsumentów, co może ograniczyć ich chęci i/lub zdolności zaciągania kredytów konsumpcyjnych (np. na zakup nowych samochodów). → Regulacje oraz zmiany decyzji klientów mogą stworzyć nowe możliwości oferowania produktów lub usług. Niepodjęcie odpowiednich działań może doprowadzić do odpływu klientów do konkurencji.	→ Na bieżąco analizujemy sytuację rynkową i działania podmiotów konkurencyjnych, wprowadzamy nowe produkty do naszej oferty i prowadzimy dialog z klientami.
Ryzyko reputacyjne		
→ Nie zidentyfikowano znaczącego wpływu ryzyka fizycznego	→ Kontynuacja finansowania sektorów negatywnie postrzeganych przez regulatorów, rynek i agencje ratingowe (chodzi głównie sektory wysokoemisyjne) może negatywnie wpłynąć na ocenę Banku.	→ Przykładamy szczególną uwagę do przejrzystej komunikacji polityk sektorowych. → Stosujemy globalne polityki zarządzania ryzykiem reputacyjnym w Grupie Santander w naszym regionie. → Staramy się angażować klientów w przeciwdziałanie zmianom klimatu i warunków środowiska w odniesieniu do sektorów paliwowego, energetyki, surowców miękkich. Prowadzimy odpowiednią analizę reputacyjną i analizujemy strategie klimatyczne klientów.
Ryzyko braku zgodności (compliance)		
→ Nie zidentyfikowano znaczącego wpływu ryzyka fizycznego	→ Presja regulacyjna będzie się prawdopodobnie zaostrzać, co może wpłynąć na zwiększenie kosztów własnych i/lub kosztów doradztwa wskutek spełnienia obowiązku dostosowania się do nowych przepisów. → W przypadku niedostosowania się do nowych regulacji może pojawić się ryzyko kar wymierzanych przez regulatorów rynku.	→ Na bieżąco analizujemy regulacje dotyczące naszego Banku i w pełni wywiązujemy się z wymogów stawianych przez regulatorów unijnych i krajowych. → Jako część globalnej Grupy Santander jesteśmy częścią Net Zero Banking Alliance
Ryzyko łańcucha dostaw		
→ Nagłe zjawiska pogodowe mogą wpłynąć na zakłócenie łańcucha dostaw	→ Presja regulacyjna oraz wzrost opłat środowiskowych mogą zakłócić działalność niektórych dostawców oraz zaburzyć ciągłość dostaw.	→ Monitorujemy łańcuch dostaw i wdrożyliśmy regulacje dotyczące zarządzania nim. Zob. więcej w podrozdziale Zrównoważony łańcuch dostaw.

Ryzyka klimatyczne

[Wskaźnik własny – Opis polityk, procedur i wyników badania ekspozycji na ryzyka klimatyczne]

W 2022 r. oceniliśmy wrażliwość sektorów znajdujących się w naszym portfelu na ryzyko klimatyczne. Analizy dokonaliśmy w trzech perspektywach czasowych – krótkiej, średniej oraz długiej. Ocena ryzyka fizycznego i transformacyjnego przebiegała w skali od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza najniższy poziom ryzyka, a 5 najwyższy). Poniższa tabela prezentuje wyniki tej analizy wraz z prezentacją istotności każdego sektora w portfelu Banku. W okresie od daty analizy do dnia publikacji niniejszego raportu nie zmieniła się nasza ocena sektorów, dlatego wyniki są zgodne z raportem ESG za 2021 r. Wyniki przeprowadzonej analizy wymagają jeszcze pełnej integracji w ramach ryzyka, w tym uwzględnienia ich integracji do tolerancji na ryzyko.

Osoby zainteresowane metodologią oceny odsyłamy do Załącznika metodologicznego naszego raportu TCFD za 2021 r.

1	2	3	4	5

Sektor narażony na ryzyko	2025		2030				2050				Obecny udział sektora w kategorii		
	Scenariusz												
			2°C		4°C		2°C		4°C		SCIB*	Corpo-rates*	MŚP*
	RF	RT	RF	RT	RF	RT	RF	RT	RF	RT			
Sektor paliwowy							+	–	+	–	3,70%	0,56%	0,03%
Sektor energetyczny							+	–	+	–	24,12%	0,58%	0,24%
Wytwarzanie energii ze źródeł odnawialnych							+	–	+	–	6,00%	0%	0%
Sektor metalurgiczny i górniczy							+	+	+	+	12,38%	1,59%	0,42%
Sektor soft commodities							+	–	+	–	0,00%	0,05%	0,60%
Sektor motoryzacyjny							+	+	+	–	1,59%	2,96%	0,26%
Sektor nieruchomości							–	+	+	–	9,08%	32,59%	15,73%
Materiały i chemia							+	+	+	+	4,19%	6,77%	.3,99%
Produkcja opakowań							–	+	–	+	0,00%	2,12%	0,74%
Przemysł meblarski							–	–	+	+	0,15%	1,85%	1,51%
Przemysł spożywczy							+	+	+	+	3,80%	9,39%	1.92%
Sektor Agro							+	+	+	+	0,19%	1,22%	26,45%
Sektor publiczny							+	+	+	+	0,00%	3,34%	0,01%
Transport i logistyka							+	+	+	+	0,02%	7,82%	15,50%
Branża kosmetyczna							+	+	+	+	0,26%	0,21%	0, 04%
E-commerce							–	+	–	+	0,00%	0,37%	1,67%
Handel							+	+	+	+	24,62%	21,26%	26,58%
Turystyka							+	+	+	+	1,42%	4,39%	1,95%
Zarządzanie odpadami							–	+	–	+	0,20%	0,97%	0,67%
Sektor finansowy							+	+	+	+	8,27%	1,95%	1,69%
TOTAL											100%	100%	100%

** Struktura portfela na koniec 2022*
** SCIB – Santander Corporate & Investment Banking (Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna)*
** Corporates – Bankowość Biznesowa i Korporacyjna*
** MŚP – Małe i Średnie Przedsiębiorstwa*

Zaktualizowaliśmy metodę liczenia zaangażowania w sektory – w porównaniu do naszego poprzedniego raportu TCFD rozszerzyliśmy zakres kalkulacji zaangażowania kredytowego, zwłaszcza z perspektywy SCIB. Po raz pierwszy pierwszy uwzględniliśmy wytwarzanie

energii z OZE jako osobny sektor, wzrost w ramach portfela energetycznego wynika właśnie ze zwiększenia zaangażowania w odnawialne źródła energii. Dodatkowo zmiany w poziomach zaangażowania w poszczególne sektory wynikają z fluktuacji i zmian zachodzących w naszym portfelu.

W średnim terminie spodziewamy się wzrostu ryzyka fizycznego dla sektorów, w których ryzyko ocenia się obecnie jako niskie lub bardzo niskie. W krótkiej perspektywie najbardziej narażone są sektory agro i towarów miękkich (w stopniu średnim). W perspektywie do 2030 roku spodziewamy się również podwyższenia ryzyka w sektorze energetycznym z oceny 2 (niskie ryzyko) na 3 (średnie ryzyko), ze względu na wzrost prawdopodobieństwa długotrwałej suszy i zmniejszenia produkcji energii oraz intensyfikację ekstremalnych zjawisk pogodowych.

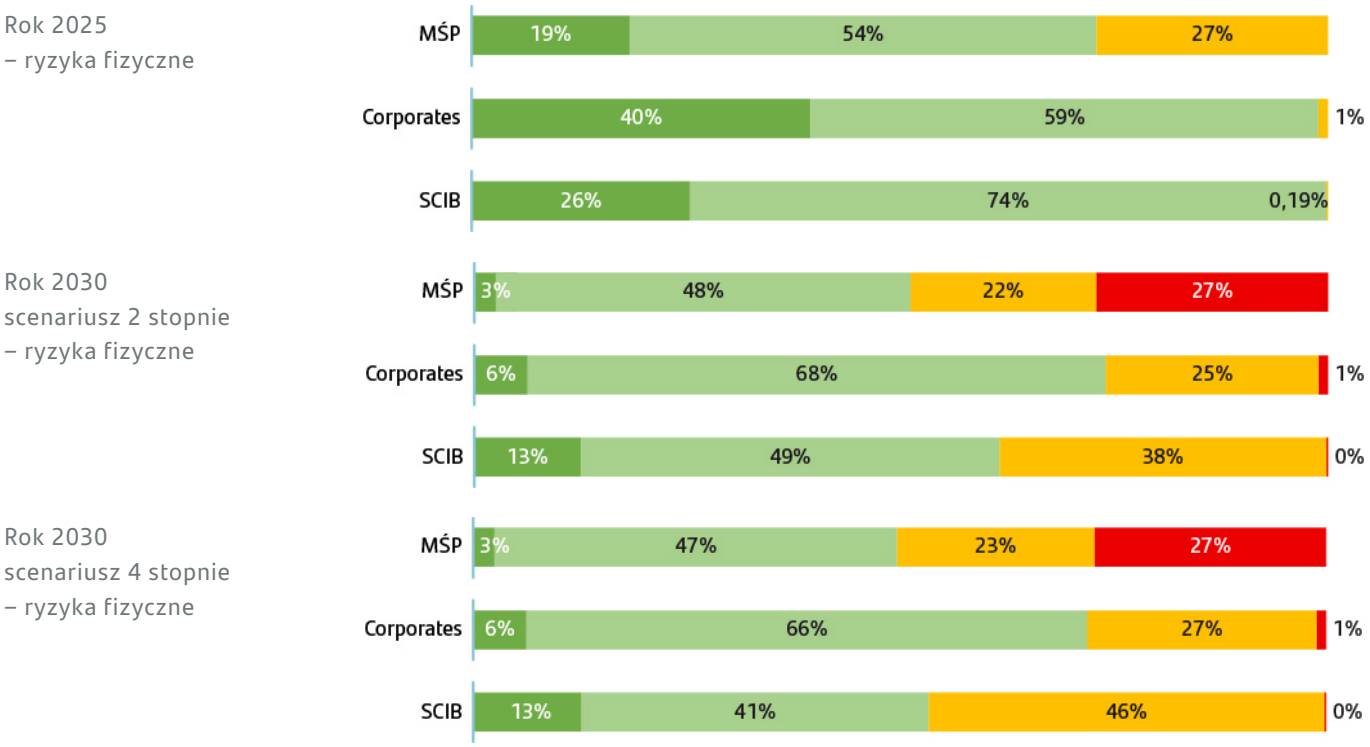
Jeden z tych sektorów, sektor energetyczny, stanowi istotną część naszego portfela Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej (SCIB), mianowicie 24,12%.

Tak jak w poprzednim cyklu sprawozdawczym, zakładamy, że w perspektywie średniej i długiej ryzyko transformacyjne (zwłaszcza regulacyjne) będzie znacząco rosło w scenariuszu 2°C, ze względu na spodziewane zaostrzenie przepisów dotyczących zielonej transformacji. Wzrostu takiego można oczekiwać między innymi w przemyśle spożywczym, transporcie i logistyce, handlu, turystyce, sektorze agro i finansowym. Dla naszego Banku szczególnie istotny jest sektor handlowy, który stanowi 24.6% portfela SCIB, 21.26% portfela Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej (BCB) i 26.58% portfela MŚP. Przyjmujemy, że w scenariuszu opóźnionej mitygacji (4°C) polityki klimatyczne będą zaostrzać się wolniej ze względu na mniej efektywną współpracę społeczności międzynarodowej. Między innymi dlatego, podobnie jak w poprzednim raporcie, przyjęliśmy, że ryzyko transformacyjne w takich sektorach jak motoryzacyjny i finansowy będzie rosło w scenariuszu 2°C, a jednocześnie nie zmieni się w scenariuszu 4°C.

Ekspozycja na ryzyko

Przeprowadzona przez nas kalkulacja ekspozycji na ryzyko klimatyczne odpowiada na pytanie, jaką część naszego portfela w danym segmencie (Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna – SCIB, Bankowość Biznesowa i Korporacyjna – Corporates, Małe i Średnie Przedsiębiorstwa – MŚP) będą stanowiły sektory z określonej kategorii ryzyka. Poniższe wykresy przedstawiają wzrost ekspozycji na ryzyko fizyczne przy założeniu tej samej struktury portfela (na koniec 2022 roku):

Ryzyka fizyczne:

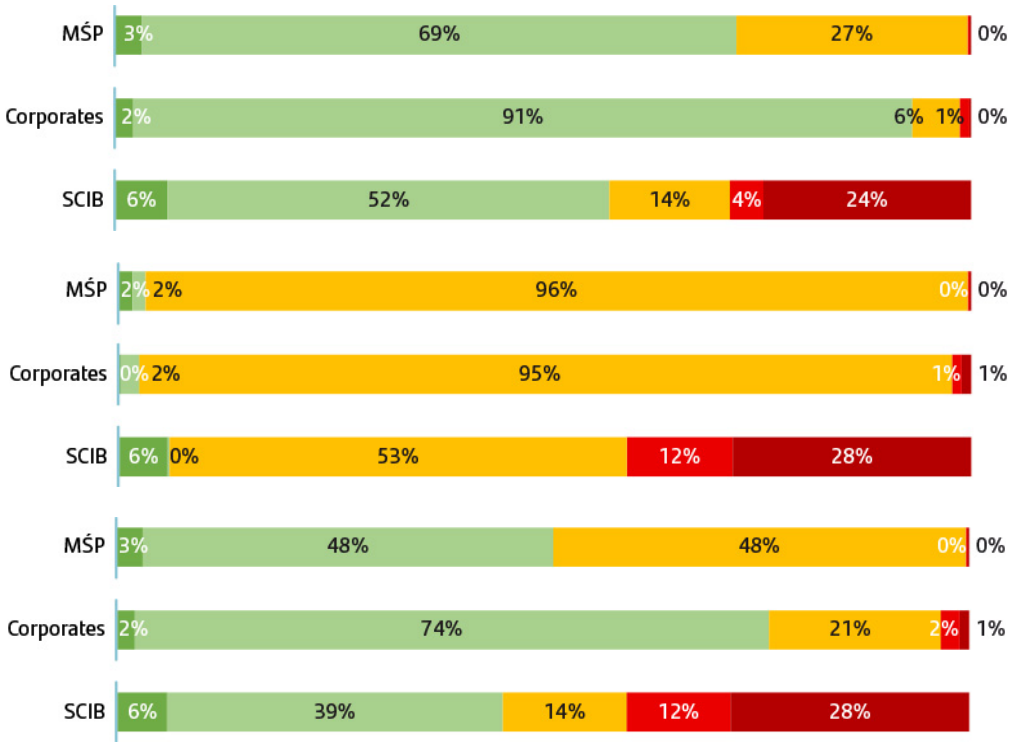


W krótkiej perspektywie we wszystkich obszarach będą przeważały sektory ocenione jak narażone na „bardzo niskie ryzyko" i „niskie ryzyko" (np. w obszarze SCIB te dwie kategorie stanowią niemal 100%). W średnim terminie spodziewamy się wzrostu ekspozycji w scenariuszu 2°C, głównie z powodu podwyższenia oceny ryzyka fizycznego w sektorach: energetycznym, OZE, spożywczym, transportu i logistyki, materiałów i chemii. Natomiast w scenariuszu 4°C wzrost ekspozycji w średnim terminie będzie wynikiem podwyższenia oceny w sektorze finansowym.

Ryzyka transformacyjne:

Analogiczną analizę przeprowadziliśmy następnie w odniesieniu do ryzyka transformacyjnego. Poniższe wykresy przedstawiają wzrost ekspozycji na ryzyko transformacyjne również przy założeniu tej samej struktury portfela (na koniec 2022 roku):

Rok 2025
– ryzyka transformacyjne



Rok 2030
scenariusz 2 stopnie
– ryzyka transformacyjne

Rok 2030
scenariusz 4 stopnie
– ryzyka transformacyjne

Wzrost ekspozycji w średnim terminie w scenariuszu 2°C jest powodowany podniesieniem oceny w większości analizowanych sektorów. Podczas gdy w perspektywie do 2025 roku 24% portfela Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej otrzymało ocenę 5 (bardzo wysokie ryzyko), to w średnim terminie jest to już 28% (w obu scenariuszach). Oznacza to zatem znaczący wzrost ryzyka w tej kategorii.

W portfelu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej znaczący udział (powyżej 5%) mają sektory: nieruchomości, transport i logistyka, handel i materiały i chemia. Jednocześnie są to sektory, w których ryzyko transformacyjne rośnie w perspektywie średniej w scenariuszu 2°C z oceny 2 (niskie ryzyko) na 3 (średnie ryzyko).

W portfelu MŚP dominuje w wysokim stopniu narażony na ryzyka transformacyjne sektor agro. Dodatkowo istotny udział przypada sektorom: handlu, nieruchomości oraz transportu i logistyki, które otrzymują oceny 3 w perspektywie 2030 r. w wariancie 2°C, dlatego aż 96% obszaru MŚP zostało oznaczone jako „średnie ryzyko". W scenariuszu 4°C spodziewany jest wolniejszy wzrost ryzyka regulacyjnego, zatem ocena w stosunku do scenariusza 2°C pozostaje niższa. Dotyczy to przede wszystkim sektorów: nieruchomości (ocena 2), spożywczego (ocena 2), handlu (ocena 2), turystyki (ocena 2).

Szanse klimatyczne

Jesteśmy świadomi, że wiele inwestycji niezbędnych do przejścia na gospodarkę niskoemisyjną to dla nas nowa okazja zaoferowania wsparcia obecnym i przyszłym klientom odpowiednich mechanizmów finansowania. Chcemy rozwijać nowe produkty i usługi, w tym doradztwo dla klientów, budując przy tym markę zaufanego partnera.

Szansa	Istotny sektor / Obszar	Krótki termin 1-3 lata	Średni termin 2025-2030	Długi termin 2030+
Rozwój rynku OZE stwarzający możliwości inwestycji w projekty i firmy związane z tym sektorem	Sektor energetyczny / cross-sector	X	X	X
Możliwości zaangażowania w projekty oraz współpracy ze spółkami działającymi w obszarze rozwoju oraz modernizacji elektrowni pompowo-szczytowych	Sektor energetyczny	X	X	
Możliwość zaangażowania w finansowanie projektów dekarbonizacji istniejących klientów Banku	Cross-sector	X	X	
Możliwość zaangażowania w finansowanie projektów upowszechniających samochody elektryczne lub niskoemisyjne	Transport / Motoryzacja	X	X	
Finansowanie, w szczególności w sektorze publicznym rozwiązań transportu niskoemisyjnego	Transport / Motoryzacja	X	X	
Rozwój usług doradczych w zakresie doboru niskoemisyjnych rozwiązań dla sektora agro oraz rozwój usług finansowych w tym obszarze	Sektor Agro	X	X	

Spełnienie wymogów regulacyjnych ESG

[GRI 3-3] [GRI 2-27]

[Wskaźnik własny Banku: Opis podejścia Banku do implementowania wymogów regulacji dotyczących obszarów ESG do swojej strategii biznesowej]

Temat z Matrycy Istotności: **Spełnienie wymogów regulacyjnych ESG**

Śledzimy i analizujemy nowe regulacje dotyczące ESG, w tym rozporządzenie w sprawie taksonomii, nową dyrektywę CSRD, a także wytyczne EBA dotyczące zarządzania ryzykiem ESG w instytucjach kredytowych. Bank posiada efektywny system kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem oraz nadzoru zgodności działalności z prawem (compliance), a także skuteczną funkcję audytu wewnętrznego, które są odpowiednie w stosunku do wielkości Banku oraz rodzaju i skali prowadzonej działalności. Ich skuteczność jest monitorowana i oceniana przez Radę Nadzorczą przy udziale Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności. Nasz system kontroli wewnętrznej[8] pomaga nam zagwarantować zgodność działania z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi. Wdrożone przez nas

[8] *Zob. więcej o naszym systemie kontroli wewnętrznej: https://www.santander.pl/relacje-inwestorskie/dokumenty-korporacyjne#dokument=7*

rozwiązania pozwalają nam doskonalić proces zbierania danych ESG oraz opracowywania sprawozdań. W chwili obecnej występują ograniczenia w zakresie dostępności niektórych danych kontrahentów dotyczących przykładowo zgodności ich działalności z taksonomią czy narażenia na ryzyka środowiskowe. Bank na bieżąco monitoruje dostępność danych oraz stara się pozyskiwać dodatkowe informacje od swoich kontrahentów. W Banku prowadzony jest projekt mający na celu zbieranie danych dotyczących ryzyka środowiskowego w jak najszerszym zakresie. Budowana jest baza analityczna dedykowana gromadzeniu danych związanych z ESG, która służyć będzie jako jednolite źródło danych w Banku dla wszystkich linii biznesowych i ryzyka. Te dwa rozwiązania w połączeniu z pozyskaniem danych zewnętrznych i danych kontrahentów przysłużą się do budowy możliwie jak najdokładniejszego repozytorium danych ESG.

Odporność organizacyjna i biznesowa

[GRI 3-3]

Temat z Matrycy Istotności: **Odporność organizacyjna i biznesowa**

Dbamy o to, aby Bank zachował możliwość odpowiedniego reagowania na znaczące zdarzenia o charakterze kryzysu, takie jak pandemia. Nasze wewnętrzne regulacje i procedury umożliwiają skuteczne radzenie sobie w takich sytuacjach. Służą do tego: schemat systemu zarządzania ryzykiem, trzy linie obrony, metoda rozpoznawania ryzyka i zarządzania nim oraz wdrażanie regulacji unijnych połączone z budową systemu zarządzania ESG. W celu uodpornienia Banku na ryzyko o charakterze przekrojowym dokonaliśmy analizy ryzyka klimatycznego (w podrozdziale Ryzyko klimatyczne).

Polityka praw człowieka

[GRI 2-23] [GRI 2-24] [GPW: S-P5, S-P6]

Obserwujemy rosnącą rolę procesów należytej staranności w dziedzinie praw człowieka (ang. human rights due diligence). Leżą one u podstaw zarówno miękko rekomendowanych aktów (Wytycznych ONZ dot. biznesu i praw człowieka, wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych), jak i obowiązujących regulacji, które do tych wytycznych nawiązują (minimalne gwarancje z unijnego rozporządzenia taksonomicznego czy nowa dyrektywa UE w sprawie sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju).

Nasze podejście jako Banku wyznacza „Polityka praw człowieka" Grupy Santander Bank Polska. Opisujemy w niej zobowiązania w obszarze praw człowieka w relacjach z pracownikami i klientami, partnerami biznesowymi oraz ze społecznościami, w których prowadzimy działalność.

W operacjach własnych zobowiązujemy się m.in. do zapobiegania dyskryminacji w pracy i zapewnienia godnych warunków zatrudnienia.

W łańcuchu dostaw, w ramach procesów due diligence poprzedzających zawarcie umów kredytowych lub innego rodzaju umów, zobowiązaliśmy się do analizy i oceny polityk i praktyk naszych kontrahentów w zakresie poszanowania praw człowieka.

Wobec partnerów biznesowych, którzy nie są dostawcami zobowiązaliśmy się do propagowania przestrzegania „Polityki praw człowieka", szczególnie w przypadkach, gdy jest to wskazane ze względu na ich pochodzenie, rodzaj działalności lub znaczenie dla Banku.

Wobec społeczności, w których prowadzimy działalność Bank zobowiązuje się do minimalizowania wpływu swojej działalności na środowisko naturalne oraz wkład w walkę z korupcją

Właścicielem polityki jest Zarząd Santander Bank Polska S.A., a nasi pracownicy są zobligowani do zgłaszania przypadków naruszeń tej polityki poprzez dostępne kanały komunikacji.

Zrównoważony łańcuch dostaw

[GRI 308-1] [GRI 414-1] [2-6][2-23][2-24]

Zarządzanie łańcuchem dostaw regulują u nas:

- „Polityka zakupowa Santander Bank Polska S.A.",
- „Procedura wyboru dostawcy Santander Bank Polska S.A.",
- „Polityka współpracy z dostawcami oraz outsourcingu w Santander Bank Polska S.A.",
- „Procedura zarządzania dostawcami oraz outsourcingu w Santander Bank Polska S.A.".

Relacje z dostawcami są również poruszane w „Polityce praw człowieka" (zob. więcej w powyższym podrozdziale Polityka praw człowieka) i „Polityce zrównoważonego rozwoju".

W kontaktach z dostawcami Bank bierze pod uwagę przestrzeganie przez nich kwestii etycznych dotyczących zgodności z zasadami sprawiedliwego i uczciwego traktowania, transparentności i uczciwości. Od dostawców oczekuje się wdrożenia polityk dotyczących etyki i przestrzegania przynajmniej przepisów prawa, mechanizmów antykorupcyjnych oraz inicjatyw zapewniających uczciwość biznesową, standardów bezpieczeństwa i higieny pracy, różnorodności i inkluzywności miejsca pracy, a także przestrzegania Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka ONZ i zasad inicjatywy ONZ Global Compact.

Kwalifikując dostawców do współpracy, weryfikujemy:

- czy dywersyfikują swoje przychody i czy nie uzależniają się od Banku;
- posiadane certyfikaty, np. z zakresu ochrony środowiska, relacji pracowniczych;
- stosowanie zasad ESG, posiadane kodeksy etyki, realizowane postępowania i programy antykorupcyjne oraz publikowane raporty;
- etyczne podejście do finansów – kontrolowane jest opłacanie składek pracowniczych, podatków oraz ewentualne zadłużenia wobec kontrahentów.

Nasi oferenci są zobowiązani wypełnić ankietę CSR, opisaną w poprzednim Raporcie ESG. Wyniki ankiety mogą być rozstrzygające przy wyborze oferty.

Oceny środowiskowej oferentów dokonujemy w systemie służącym m.in. do przeprowadzania procesów zakupowych. Częścią procesu zakupowego jest ankieta CSR, którą oferent musi (obligatoryjnie) wypełnić, by móc złożyć ofertę. Ankieta porusza następujące kwestie:

Część „Środowisko"	→ Czy w trakcie ostatniego roku finansowego spółka podjęła działania na rzecz ograniczenia zużycia surowców i materiałów? → Czy w trakcie ostatniego roku finansowego na firmę nałożono prawomocną(e) karę(y) za nieprzestrzeganie przepisów ochrony środowiska?
Część „Społeczeństwo"	→ W jakie akcje/projekty współpracy z lokalną społecznością była zaangażowana Państwa firma? → Czy w ostatnich dwóch latach kalendarzowych przekazali Państwo darowiznę na cele społeczne (np. organizacjom pozarządowym)?

W 2022 r. kontynuowaliśmy prace nad sygnalizowaną w poprzednim raporcie zmianą ankiety CSR na ankietę ESG, która będzie odzwierciedlać aktualne oczekiwania wobec dostawców. Planujemy zakończyć projekt w 2023 roku.

Kluczowe wskaźniki odzwierciedlające wyniki polityk procesu zakupowego w 2022 r.:

Liczba dostawców z obrotami przekraczającymi rocznie 50 tys. zł.	1 595
W tym liczba dostawców podlegających kwalifikacji	1 038
Procent, jaki stanowią dostawcy – firmy polskie lub zagraniczne z siedzibą lub oddziałem zarejestrowanym w Polsce	89,6%
Liczba zrealizowanych procesów zakupowych	520
Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie pod kątem kryteriów środowiskowych	100%
Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani weryfikacji pod kątem kryteriów społecznych	100%

Środowisko i klimat – Environmental

Strategie i polityki dotyczące środowiska i klimatu

[GRI 2-23] [GRI 2-24]
[TCFD – STRATEGIA: Opisz wpływ ryzyk i szans związanych z klimatem na działalność, strategię i planowanie finansowe organizacji. Opisz odporność strategii organizacji, biorąc pod uwagę różne scenariusze związane z klimatem, w tym scenariusz 2°C lub niższy.]

Strategia Odpowiedzialnej Bankowości

Realizując strategiczne zobowiązanie „Zielony Bank" zarówno w działaniach zewnętrznych, jak i wewnętrznych traktujemy priorytetowo ochronę środowiska. Wdrażając Strategię Odpowiedzialnej Bankowości – Responsible Banking rozwijamy „zielone" produkty i rozwiązania finansowe, wspieramy proces przekształcania gospodarki w nisko– i zeroemisyjną oraz dostosowujemy nasze działania do międzynarodowych wymogów w dziedzinie ochrony środowiska.

Nasze najważniejsze dokumenty dotyczące ochrony środowiska:

- Strategia Odpowiedzialnej Bankowości,
- „Polityka zrównoważonego rozwoju",
- Globalna Strategia Net Zero,
- Polityki sektorowe,
- „Polityka zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych".

Kształtując wpływ Banku na środowisko działamy zgodnie z zasadą ostrożności. Przyjęte podejście opisujemy w „Polityce zrównoważonego rozwoju", w której uwzględniamy nasze działania i zobowiązania w tym zakresie.

Działania wewnętrzne	Propagowanie ochrony środowiska w oparciu o międzynarodowe standardy regulacyjne, system ciągłego doskonalenia – jesteśmy na etapie przygotowań do certyfikacji ISO środowiskowego.	Wyznaczenie wskaźników systematycznej poprawy efektywności zarządzania kwestiami środowiskowymi oraz docelowych wskaźników dekarbonizacyjnych w odniesieniu do obszarów własnej działalności generujących największe zanieczyszczenia.	Pomiary i monitoring zużycia zasobów naturalnych, emisji i produkcji odpadów w większości obiektów Banku.
Działania podejmowane wobec interesariuszy zewnętrznych	Ograniczenie finansowania działań, które mogą mieć bezpośredni wpływ na środowisko naturalne i społeczeństwo oraz wywołać długotrwałe skutki związane ze zmianą klimatu	Zachęcanie dostawców do przyjęcia zobowiązań dotyczących ochrony środowiska i przejścia na gospodarkę niskoemisyjną.	

Strategia Net Zero

Przeciwdziałanie skutkom zmian klimatycznych – to nadrzędny cel „zielonej bankowości", stanowiącej podstawę Strategii Odpowiedzialnej Bankowości. Działamy zgodnie z Globalną Strategią Net Zero, a do 2050 roku cała Grupa Banco Santander S.A. chce osiągnąć zerowy poziom emisji netto. Zdajemy sobie sprawę, że cel ten wiąże się z wieloma wyzwaniami i znaczącą niepewnością dotyczącą dalszych zmian klimatu w przyszłości oraz sytuacji makroekonomicznej i geopolitycznej na świecie. Rosnące ceny energii, inwazja Rosji na Ukrainę – to tylko niektóre czynniki powodujące niepewność, czy dekarbonizacja – zarówno na poziomie Grupy Santander, jak i w Polsce, będzie przedsięwzięciem udanym. W związku z tym przy opracowywaniu planów opieramy się między innymi na wynikach analiz scenariuszowych, biorąc pod uwagę zarówno wzrost globalnych temperatur o 2°C, jak i o 4°C (zob. podrozdział Ryzyka klimatyczne w rozdziale Ład korporacyjny).

Zgodnie ze Strategią Net Zero najpóźniej od 2030 roku zamierzamy zaprzestać finansowania spółek energetycznych, w których przychód pochodzący z produkcji energii z węgla przekracza 10%. Do 2030 roku chcemy również zakończyć świadczenie usług kredytowych wobec producentów węgla energetycznego. Przede wszystkim chcemy wspierać klientów w procesie transformacji i zapewnić wszechstronne finansowanie odnawialnych źródeł energii, a także rozwijać adekwatne produkty finansowe. Średnio- i długoterminowe cele Globalnej Strategii Net Zero chcemy osiągnąć w oparciu o krótkoterminowe wskaźniki dekarbonizacyjne. Osiągniemy je przez redukcję emisji wewnętrznych Banku (związanych m.in. z zużyciem prądu i podróżami służbowymi) oraz emisji związanych z świadczonymi usługami finansowymi– kredytami, doradztwem czy usługami inwestycyjnymi świadczonych klientom ze wszystkich segmentów.

Do osiągnięcia celów dekarbonizacyjnych ma również przyczynić się wymiana dobrych praktyk międzynarodowych – Grupa Banco Santander S.A. jest członkiem – założycielem Net Zero Banking Alliance, inicjatywy ONZ kierowanej przez sektor bankowy, która wytycza kierunek dalszych działań dotyczących analiz jakościowych naszego portfela inwestycyjnego. Pełna operacjonalizacja strategii wymaga od nas jednak opracowania szczegółowych planów przejścia uwzględniających określenie sposobów pracy nad dekarbonizacją portfela.

Polityki sektorowe

Uzupełnieniem naszej „Polityki zrównoważonego rozwoju" jest „Polityka zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych", określająca kryteria analizy ryzyka środowiskowego i społecznego dotyczące klientów prowadzących działalność w następujących sektorach: naftowo-gazowym, energetycznym, górnictwa i metalurgicznym, surowców miękkich (soft commodities). Kryteria dotyczą klientów we wszystkich segmentach (Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna, Bankowość Biznesowa i Korporacyjna, Małe i Średnie Przedsiębiorstwa), dotyczą całej Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska w odniesieniu do finansowania, usług doradczych, usług zarządzania kapitałem, zarządzania aktywami oraz ubezpieczeń. „Polityka zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych" wskazuje także rodzaje działalności w ww. sektorach objętej zakazami lub restrykcjami. Są to między innymi:

- działalność sektora naftowo-gazowego we wrażliwych regionach geograficznych (np. na północ od arktycznego koła podbiegunowego),

- pozyskiwanie i przetwarzanie rodzimych gatunków drewna lub oleju palmowego bez stosownej certyfikacji,
- działalność prowadzona na obszarach umieszczonych na Liście Obszarów Chronionych ONZ lub wywierająca na nie wpływ,
- działalność wpływająca negatywnie na gatunki zwierząt i roślin zagrożonych wyginięciem.

Ochrona środowiska – co jest dla nas ważne

Dostosowywanie portfela do celów Net Zero do 2050

[GRI 3-3] [GRI 2-23]

Temat z Matrycy Istotności: **Dostosowywanie portfela do celów Net Zero do 2050**

Strategia Net Zero 2050 zakłada wdrażanie odpowiednich działań mających na celu dostosowanie naszego portfela do celów Porozumienia Paryskiego oraz polityki Unii Europejskiej, która wskazuje na dużą rolę sektora finansowego w przeciwdziałaniu zmianom klimatycznym. Cele Net Zero i zerowy poziom emisji netto w 2050 roku odnoszą się do całego łańcucha wartości Grupy Santander Bank Polska.

Promocja finansowania zielonych rozwiązań ujęta w Strategii Net Zero 2050 wpisuje się również w rekomendacje TCFD. Dodatkowo nasze działania w tym zakresie opieramy o ważne międzynarodowe i unijne inicjatywy dot. promowania zrównoważonej transformacji, w tym m.in.:

- Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ,
- Rozporządzenie UE dot. taksonomii,
- Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFCS),
- nowa dyrektywa Corporate Sustainability Reporting Directive,
- UNEP Finance Principles for Responsible Banking,
- międzynarodowa inicjatywa Equator Principles,
- aspekty istotne dla branży wymienione przez ratingi ESG – np. S&P ESG Scores oraz MSCI ESG.

O dostosowaniu portfela inwestycyjnego do celów Net Zero piszemy w podrozdziale *Włączanie ESG do systemu zarządzania ryzykiem w organizacji i Zielone finanse*.

Zielone finanse

[GRI 3-3] [GRI 2-6]
Wskaźnik własny: Główne prośrodowiskowe produkty i usługi oferowane klientom, w tym oferta wpływająca na rozwiązania z zakresu przeciwdziałania zmianom klimatu

Temat z Matrycy Istotności: **Zielone finanse**

Zgodnie ze strategicznym zobowiązaniem wyrażonym hasłem „Zielony Bank" uwzględniamy czynniki środowiskowe w oferowanych przez siebie produktach i usługach, a kryteria ESG w analizie kredytowej. Oferujemy zrównoważone produkty finansowe.

Ofertę zrównoważonego finansowania kierujemy do rożnych grup klientów, w tym do przedstawicieli branż mających największy wpływ na kwestie klimatyczne, czyli energetycznej, paliwowej i przemysłowej. Obserwowanemu w ostatnich latach wzrostowi świadomości klientów towarzyszy zwiększenie zainteresowania takim rodzajem finansowania w innych sektorach.

Poniżej przedstawiamy dokumenty dotyczące zielonych finansów w Santander Bank Polska:

- Strategia Odpowiedzialnej Bankowości – Responsible Banking,
- „Polityka zrównoważonego rozwoju",
- „Polityka zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych",
- Polityki finansowania dot. sektorów wrażliwych,
- „Polityka zaangażowania w spółki notowane na rynku regulowanym oraz stosowania środków nadzoru korporacyjnego" (Santander TFI S.A.)

- Globalna Strategia Net Zero,
- „Globalna Polityka Ramowa dotycząca Zrównoważonych Obligacji",
- „Polityka Ramowa Zielonych Obligacji".

W ramach „zielonego finansowania" oferujemy:

- kredyty na inwestycje zrównoważone, w tym OZE,
- kredyty powiązane z Celami Zrównoważonego Rozwoju,
- zielone obligacje (green bonds) i zrównoważone obligacje (sustainability bonds),
- obligacje związane ze zrównoważonym rozwojem (sustainability-linked bonds),
- doradztwo dotyczące możliwości uzyskania zrównoważonego finansowania,
- doradztwo finansowe w obszarze ESG,
- leasing instalacji fotowoltaicznych SolarLease
- leasing pojazdów elektrycznych
- leasing nieemisyjnych źródeł ciepła, magazynów energii, stacji ładowania pojazdów elektrycznych.

W Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska obowiązuje „Globalna polityka ramowa dotycząca zrównoważonych obligacji" oraz „Polityka ramowa zielonych obligacji", które określają nasze zobowiązanie, że środki pochodzące z zielonych obligacji zostaną przeznaczone na projekty związane z energią odnawialną (słoneczną i wiatrową).

W 2022 roku dla wybranych segmentów klientów (najwięksi klienci, klienci hipoteczni i leasingowi) Santander Bank Polska S.A. wdrożył System Identyfikacji Zrównoważonego Finansowania, określający kryteria techniczne, jakie muszą spełniać finansowania na cele ekologiczne oraz finansowania na cele ogólne, aby mogły zostać nazwane zielonymi lub zrównoważonymi pod kątem społecznym. System ten opiera się na wytycznych i zasadach branżowych uznawanych na szczeblu międzynarodowym, takich jak Zasady dotyczące obligacji społecznych i obligacji „zielonych" ICMA (ICMA Social and Green Bond Principles), Standardy obligacji klimatycznych (Climate Bond Standards) oraz Taksonomia UE. Bank stawia sobie cele związane z zielonym finansowaniem zgodnym z Systemem Klasyfikacji. W 2022 r. udzieliliśmy „zielonego finansowania" na kwotę 566,4 mln euro, wywiązując się tym samym z naszego celu w obszarze odpowiedzialnej bankowości wynoszącego 400 mln euro.

Nasze „dedykowane produkty":

Kredyt gotówkowy, który umożliwia finansowanie ekologicznych potrzeb klientów. Zwrot prowizji za zakup „zielonych produktów" zachęca kredytobiorców między innymi do modernizacji źródeł ciepła, wymiany oświetlenia, budowy przydomowych stacji uzdatniania wody czy montażu urządzeń korzystających z biomasy. Dzięki temu kredytowi można również sfinansować zakup energooszczędnego sprzętu AGD oraz samochodów i rowerów z napędem elektrycznym.

Uproszczone zasady wnioskowania o finansowanie fotowoltaiki oferowane przez **Santander Leasing**. Okres finansowania może wynosić do 10 lat przy zabezpieczeniu transakcji gwarancją BGK. W 2022 roku uruchomiliśmy również dofinansowanie leasingu pojazdów elektrycznych z programu rządowego „Mój elektryk".

Karty płatnicze, które w 85% składają się z plastiku odzyskanego w procesie recyklingu. Dzięki wykorzystaniu do ich produkcji materiału z odzysku zredukowano ślad węglowy do 75%.

- W I kwartale 2022 wydaliśmy pierwszą kartę z biodegradowalnego plastiku.

Zgodnie z planem Grupy Banco Santander S.A. do 2025 roku wszystkie karty debetowe, kredytowe oraz pre-paid w Polsce, Portugalii, Hiszpanii oraz Wielkiej Brytanii będą produkowane z materiałów zrównoważonych, takich jak PVC z recyclingu czy powstałych na bazie kukurydzy.

Wpływ działalności operacyjnej na środowisko

Realizując „Politykę zrównoważonego rozwoju" oraz Globalną Strategię Net Zero redukujemy emisje gazów cieplarnianych pochodzących z działań wewnętrznych (zużycie prądu, podróże służbowe czy eksploatacja floty). Od 2020 r. Bank jest neutralny w zakresie wewnętrznych emisji CO_2. Energia, którą kupujemy bezpośrednio, pochodzi wyłącznie ze źródeł odnawialnych. Nasze emisje są równoważone dzięki zakupowi tzw. kredytów węglowych. Zakupu kredytów węglowych dokonuje Grupa Banco Santander S.A. dla wszystkich spółek zależnych (w 2022 r. nie dokonaliśmy zakupu kredytów węglowych z powodu zakupionej nadwyżki w 2021 r.).

Emisje gazów cieplarnianych

[TCFD – WSKAŹNIKI I CELE: Ujawnij wskaźniki stosowane przez firmę do oceny ryzyka i szans związanych z klimatem zgodnie ze strategią i procesem zarządzania ryzykiem. Należy ujawnić zakres emisji gazów cieplarnianych oraz związane z tym ryzyko. Opisz wskaźniki stosowane przez firmę do zarządzania ryzykiem i szansami związanymi z klimatem oraz wynikami w stosunku do wartości docelowych.]
[GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 305-3]
[GPW: E-P1]

Emisje	tCO_2e
Zakres 1[1]	5 264,9
Zakres 2 (location-based)[2]	26 348,7
Zakres 2 (market -based)[2]	14 234,9
Zakres 3 (business travel)[3]	870,1
Łącznie Zakres 1+2 (location-based)[2]	**31 613,6**
Łącznie Zakres 1+2 (market -based)[2]	**19 499,8**

** Korzystano wyłącznie z danych location based z DEFRA*
1. Zakres 1 określany jako bezpośrednia emisja GHG, która jest kontrolowana przez bank
2. Zakres 2 określany jako pośrednie emisje GHG powstałe w wyniku zużycia zakupionej energii elektrycznej, ciepła lub pary wykorzystywanej przez bank
3. Zakres 3 uwzględnia emisje GHG w całości łańcucha wartości banku– upstream oraz downstream

Zakres 1

Źródło emisji	Zużycie	Jednostka	Typ danych	Wskaźnik emisyjności $kgCO_2e$/jd.	Źródło	Emisje tCO_2e
Benzyna – flota	1 574 765,3	litry	Rzeczywiste	2,1619	DEFRA 2022	3 404,4
ON – flota	7 538,8	litry	Rzeczywiste	2,5578	DEFRA 2022	19,3
Gaz ziemny na potrzeby c.o. oraz c.w.u.	9 227,1	MWh	Rzeczywiste	182,545	DEFRA 2022	1 684,3
Olej opałowy na potrzeby c.o. oraz c.w.u.	30 000,0	litry	Rzeczywiste	2,5401	DEFRA 2022	76,2
ON na potrzeby agregatów	1 500,0	litry	Rzeczywiste	2,5578	DEFRA 2022	3,8
Czynnik chłodniczy R410A	23,0	kg	Rzeczywiste	2 088,0000	DEFRA 2022	48,0
Czynnik chłodniczy R407C	14,2	kg	Rzeczywiste	1 774,0000	DEFRA 2022	25,2

Czynnik chłodniczy R32	5,4	kg	Rzeczywiste	675,0000	DEFRA 2022	3,6
ŁĄCZNIE						**5 264,9**

Zakres 2

Źródło emisji	Zużycie	Jednostka	Typ danych	Wskaźnik emisyjności $kgCO_2e$/jd.	Źródło	Emisje tCO_2e (location based)	Emisje tCO_2e (market based)
Energia elektryczna – biura	21 670,2	MWh	Rzeczywiste	666	KOBiZE dostawcy	14 432,5	2 318,6
Energia elektryczna – praca zdalna	793,0*	MWh	Estymacja	666	KOBiZE dostawcy	528,1	528,1
Ciepło sieciowe	111 615,2**	GJ	Estymacja	102,03	URE	11 388,1	11 388,1
ŁĄCZNIE						**26 348,7**	**14 234,9**

** Estymacja na podstawie osobo-dni spędzonych na pracy zdalnej oraz założeniu, że osoba pracująca zdalnie zużywa 0,12 KWh na godzinę pracy.*
*** Estymacja na podstawie benchmarków rocznego zużycia ciepła na mkw powierzchni (pozyskanych z Ustawowego Audytu Energetycznego za rok 2020) oraz powierzchni użytkowanych lokali (ogrzewanych ciepłem sieciowym).*

W roku 2021 i 2022 zużycie energii elektrycznej związane z pracą zdalną pracowników Banku i emisje z jej tytułu zostały uwzględnione w Zakresie 2. Praca zdalna stanowi marginalną część tego Zakresu – około 2% w ujęciu location based i około 3,8% w ujęciu market based.

Uwzględnienie pracy zdalnej pracowników w ramach Zakresu 2 zostało podyktowane przyjętą przez Bank metodyką liczenia śladu węglowego, uwzględniającą zapewnienie porównywalności pomiędzy kategoriami emisji w Banku. Planowane jest, aby w roku 2023 i latach kolejnych zużycie energii elektrycznej z tytułu pracy zdalnej oraz powiązane z nią emisje były wykazywane w Zakresie 3.

Obliczenia uwzględniają lokalizacje opuszczone w ciągu roku 2022, lecz tylko w takim wymiarze dniowym, w jakim były one użytkowane przez Bank.

Zakres 3

Źródło emisji	Zużycie	Jednostka	Typ danych	Wskaźnik emisyjności $kgCO_2e$/jd.	Źródło	Emisje tCO_2e
Samochód – najem/wypożyczenie	772 209,0	km	Rzeczywiste	0,1694	DEFRA 2022	130,8
Autobus*	20 200,0	km	Estymacja	0,0268	DEFRA 2022	0,5
Pociąg**	1 349 200,0	km	Estymacja	0,0351	DEFRA 2022	47,4
Samolot – lot wewnątrz państwa	215 136,8	km	Rzeczywiste	0,2446	DEFRA 2022	52,6
Samolot – lot w obszarze Europy	3 172 199,2	km	Rzeczywiste	0,1528	DEFRA 2022	484,6
Samolot – lot poza obszarem Europy	802 386,7	km	Rzeczywiste	0,1921	DEFRA 2022	154,2
ŁĄCZNIE						**870,1**

** Ze względu na brak danych założono dystans 100 km na każdy wykupiony przejazd autobusem.*
*** Ze względu na brak danych założono dystans 200 km na każdy wykupiony przejazd pociągiem.*

Używamy wskaźników emisji w celu przeprowadzenia kalkulacji naszego wpływu na zmiany klimatu.

W powyższej tabeli znajduje się podsumowanie naszych emisji wraz z opisaniem uwzględnionych przez nas źródeł tych emisji, zużycia źródła wyrażonego w adekwatnej jednostce miary, typu danych, wskaźnika emisyjności wraz ze źródłem, na którym oparto kalkulację.

Podjęliśmy już ambitne kroki w kierunku ograniczenia emisji własnych, poprzez wykorzystanie energii pochodzącej ze źródeł odnawialnych. W 2022 w naszych biurach energia elektryczna z OZE w ramach kontraktu sieciowego z Tauron jest zeroemisyjna (takiej energii zakupiliśmy 18 088,8 MWh), używamy też energii elektrycznej spoza tego kontraktu (3 582,4 MWh). Otrzymaliśmy certyfikat akcesyjny produktu ECO Premium Grupy Tauron. Dokument potwierdza, że kupowana przez nas energia elektryczna uczestniczy w całości w systemie Gwarancji Sprzedaży Energii Ekologicznej i pochodzi z ekologicznych źródeł energii – głównie z elektrowni wodnych. Ponadto w operacjach własnych skupiamy się na zwiększaniu efektywności energetycznej. W 2022 r. zużycie energii

elektrycznej w biurach Banku spadło o 19,6% względem poziomu w roku 2021, a ponadto zredukowaliśmy zużycie gazu ziemnego na potrzeby c.o. oraz c.w.u. o jedną czwartą (również względem roku 2021).

Opis metodologii kalkulacji znajduje się w rozdziale *Nasze wyniki*.

Pozostałe wskaźniki środowiskowe

[GPW: E-P2, E-S3, E-S6]
[GRI 302-1]

Zużycie energii elektrycznej w 2021 i 2022 r.

Zużycie energii [MWh]		2021	2022
Całkowite zużycie energii elektrycznej		26 449,30	**21 670,20**
W tym całkowite zużycie energii z surowców nieodnawialnych		14 174,30	**9 551,29**
W tym z:	gazu ziemnego	12 399,38	**9 227,10**
	oleju opałowego	1 549,37	**308,28**
	oleju napędowego	225,55	**15,91**

Flota Banku

	2021	2022
Liczba samochodów na benzynę	13	**12**
Liczba samochodów z napędem diesel	2	**3**
Liczba samochodów hybrydowych/elektrycznych	1 303	**1 310**

Podróże służbowe

Wskaźnik	2019	2020	2021	2022
Liczba delegacji w przeliczeniu na 1 pracownika	3,17	1,55	0,60	**1,05**

[GRI 303-1]

Zużycie wody

We wszystkich lokalizacjach Santander Bank Polska S.A. pobieramy wodę z sieci wodociągowych i używamy jej do celów spożywczych i sanitarnych. Wykorzystana woda jest odprowadzana do miejskich sieci kanalizacyjnych.

Jak oszczędzamy wodę:

- przy każdej modernizacji oddziału montujemy zmywarki do naczyń
- w naszym biurze w Atrium w Warszawie wykorzystywany jest tzw. system wody szarej. Dodatkowo, wydajna armatura łazienkowa oraz bezwodne pisuary pozwalają zmniejszyć zużycie wody o 69% i zaoszczędzić 10 mln litrów
- w biurze Centrum Wsparcia Biznesu w Poznaniu woda deszczowa gromadzona jest na dachach budynków i następnie używana do podlewania terenów zielonych. Toalety i krany z niskim przepływem wody oraz suche pisuary,
- w biurowcu Centrum Wsparcia Biznesu we Wrocławiu zredukowaliśmy zużycie wody o połowę dzięki toaletom i kranom

	rocznie – to tyle ile mieści się w czterech basenach olimpijskich	pozwalają zredukować zużycie wody i uzyskać w skali roku oszczędności ok. 6,8 mln litrów wody	z niskim przepływem wody

[GRI 301-1]

Wykorzystane w Banku materiały według wagi i objętości

	Papier (kg)	Magnetyczne nośniki danych (kg)
Oddziały	150 015,0	4 670
Centra Wsparcia Biznesu	18 077,5	13 575
Razem 2022	**186 337,5**	**18 245**
Razem 2021	1 216 560,0	13 770

Redukcje zużycia oleju napędowego i benzyny związane z podróżami służbowymi flotą Banku w 2022 r.

Zużycie paliw transportowych	
Zużycie oleju napędowego (w l)	7 538,8
Zmiana zużycia oleju napędowego w stosunku do 2021 r.	1 024,7
Zużycie benzyny (w l)	1 574 765,3
Zmiana zużycia benzyny w stosunku do 2021 r.	128 263,3
Średnie zużycie paliwa w przeliczeniu na jednego pracownika:	**0,0063**

Ujawnienia związane z rozporządzeniem 2020/852

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088, zwane Taksonomią UE, jest systemem jednolitej klasyfikacji działalności na rzecz zrównoważonego rozwoju, które ma wesprzeć inwestorów w podejmowaniu decyzji inwestycyjnych. Taksonomia UE nakłada na przedsiębiorstwa podlegające obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych szereg obowiązków sprawozdawczych, które w odniesieniu do instytucji kredytowych wejdą w życie w szerszym zakresie w 2024 r., a w całości w 2026 r. Docelowo, kluczowym wskaźnikiem wyników dla działalności zrównoważonej instytucji kredytowych będzie wskaźnik zielonych aktywów (GAR) określający udział procentowy inwestycji i ekspozycji wobec działalności zgodnej z systematyką w zakresie zdefiniowanych celów środowiskowych w aktywach ogółem objętych zabezpieczeniem. W dwuletnim okresie przejściowym głównym przedmiotem ujawnień jest wskaźnik kwalifikowalności (eligibility ratio) działalności do systematyki pod względem dwóch celów środowiskowych: łagodzenia zmian klimatu i adaptacji do zmian klimatu. Wskazanie działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki stanowi pierwszy etap procesu oceny zgodności działalności gospodarczej z technicznymi kryteriami kwalifikacji określonymi w systematyce.

Poniższe tabele zawierają informacje ilościowe Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. podlegające ujawnieniu w okresie przejściowym zgodnie z art. 10 ust.3 lit. a, b i c Rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2021/2178 uzupełniającego rozporządzenie 2020/852. Dane źródłowe służące do obliczenia wymaganych udziałów procentowych pochodzą z formularzy FINREP,

tj. konsolidowanych ostrożnościowo sprawozdań finansowych sporządzanych na potrzeby banków centralnych. Wykorzystane składowe i agregaty mają taką samą pojemność informacyjną i ograniczenia jak sprawozdanie FINREP.

Struktura aktywów brutto ogółem na 31.12.2022 R.

Lp.	Pozycje wchodzące w zakres aktywów objętych zabezpieczeniem (w mln zł)	Wartość bilansowa 31.12.2022	Udział w aktywach brutto 31.12.2022	Udział w aktywach brutto 31.12.2021
I.	Ekspozycje wobec gospodarstw domowych	84 641,0	31,9%	35,1%
II.	Ekspozycje wobec działalności podlegającej obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych [1]	4 040,1	1,5%	12,9%
III.	Ekspozycje wobec działalności niepodlegającej obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych [2]	106 760,7	40,3%	20,0%
A.	Razem aktywa potencjalnie kwalifikowalne (I+II+III)	195 441,8	73,7%	68,0%
IV.	Instrumenty pochodne [3]	7 187,7	2,7%	1,5%
V.	Międzybankowe kredyty płatne na żądanie	971,6	0,4%	0,3%
VI.	Pozostałe aktywa	18 134,4	6,8%	6,7%
B.	Razem aktywa objęte zabezpieczeniem (I+II+III+IV+V+VI)	221 735,5	83,6%	76,5%
Lp.	Pozycje wyłączone z zakresu aktywów objętych zabezpieczeniem (w mln zł)	Wartość bilansowa 31.12.2022	Udział w aktywach brutto 31.12.2022	Udział w aktywach brutto 31.12.2021
VII.	Ekspozycje wobec rządów centralnych [4]	39 294,3	14,8%	20,5%
VIII.	Ekspozycje wobec banków centralnych	3 898,1	1,5%	2,8%
IX.	Portfel handlowy [5]	245,0	0,1%	0,2%
C.	Razem wyłączenia (VII+VIII+IX)	43 437,4	16,4%	23,5%
	Aktywa brutto ogółem (B+C)	265 172,9	100%	100%

[1] *Wielkość za 2022 r. reprezentuje ekspozycje wobec zidentyfikowanych przedsiębiorstw niefinansowych i instytucji finansowych, które objęte są dyrektywą 214/95/UE w sprawie sprawozdawczości niefinansowej (NFRD). Kwota za 2021 r. bazuje na danych dostępnych w sprawozdaniu FINREP i uwzględnia całość ekspozycji wobec instytucji finansowych i przedsiębiorstw niefinansowych po pomniejszeniu o portfel należności kredytowych od małych i średnich przedsiębiorstw.*

[2] *W 2022 r. uwzględniono w tej linii całość ekspozycji wobec instytucji finansowych i przedsiębiorstw niefinansowych z wyłączeniem portfela podmiotów podlegających pod reżim dyrektywy NFRD. Wielkość za 2021 r. reprezentuje portfel należności kredytowych od małych i średnich przedsiębiorstw.*

[3] *Saldo transakcji pochodnych uwzględnia instrumenty pochodne z portfela aktywów finansowych przeznaczonych do obrotu oraz instrumenty rozpoznawane w ramach rachunkowości zabezpieczeń.*

[4] *Wielkość podana za 2022 r. nie uwzględnia ekspozycji wobec samorządów, które w roku poprzedzającym zostały wykazane łącznie z instytucjami szczebla centralnego zgodnie z prezentacją obowiązującą w sprawozdawczości FINREP.*

[5] *Portfel handlowy bez instrumentów pochodnych.*

Sprawozdawczość w zakresie kwalifikowalności do systematyki posługuje się kategorią aktywów objętych zabezpieczeniem, która będzie też stosowana w sprawozdawczości w zakresie zgodności. Za aktywa objęte zabezpieczeniem uznaje się aktywa bilansowe brutto ogółem z wyłączeniem ekspozycji wobec rządów centralnych, banków centralnych, emitentów ponadnarodowych i portfela handlowego. Aktywa te stanowią 83,6% bazy aktywów ogółem Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. na dzień 31 grudnia 2022 r., przy czym analizie pod kątem kwalifikowalności podlega 73,7% ogółu aktywów (z wyłączeniem kolejnych pozycji: instrumentów pochodnych, kredytów międzybankowych płatnych na żądanie, środków pieniężnych i aktywów związanych ze środkami pieniężnymi oraz pozostałych aktywów).

Udział działalności kwalifikującej się do systematyki na 31.12.2022 r. i 31.12.2021 r.

Ekspozycje kwalifikowalne w ujęciu podmiotowym (w mln zł)	Podejście obowiązkowe 2022		Podejście obowiązkowe 2021
	Ekspozycje kwalifikowalne z uwzględnieniem wskaźnika CAPEX dla przedsiębiorstw niefinansowych 31.12.2022 r.	Ekspozycje kwalifikowalne z uwzględnieniem wskaźnika TURNOVER dla przedsiębiorstw niefinansowych 31.12.2022 r.	Ekspozycje kwalifikowalne 31.12.2021
Przedsiębiorstwa niefinansowe i instytucje finansowe	849,4	313,4	bd.
Gospodarstwa domowe (kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi i kredyty na pojazdy silnikowe) [1]	51 851,5	51 851,5	51 063,3
Razem działalność kwalifikująca się do systematyki	**52 700,9**	**52 164,9**	**51 063,3**
Udział działalności kwalifikującej się do systematyki [2]	23,8%	23,5%	26,6%
Udział działalności niekwalifikującej się do systematyki [3]	76,2%	76,5%	73,4%

1) Wartość za 2021 r. nie uwzględnia kredytów na pojazdy silnikowe dla gospodarstw domowych.

2) Działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki oznacza działalność opisaną w dedykowanych aktach delegowanych niezależnie od tego, czy spełnia wymienione tam techniczne kryteria kwalifikacji. W okresach sprawozdawczych kończących się 31 grudnia 2021 r. i 31 grudnia 2022 r. obowiązuje akt delegowany w sprawie klimatu obejmujący dwa cele środowiskowe (łagodzenie zmian klimatu lub adaptację do zmian klimatu).

3) Działalność gospodarcza nieobjęta systematyką oznacza działalność, która nie spełnia warunków określonych w pkt 2 powyżej.

Kluczowa miara wyników w okresie przejściowym czyli wskaźnik kwalifikowalności określa udział w aktywach objętych zabezpieczeniem działalności, która kwalifikuje się do systematyki w zakresie dwóch opracowanych dotąd celów środowiskowych (z sześciu zdefiniowanych w Taksonomii UE), niezależnie od tego czy spełnia techniczne kryteria klasyfikacji określone w odpowiednim akcie delegowanym. Klasyfikacja działalności kwalifikującej się do systematyki opiera się na opisie wskazanym w akcie delegowanym oraz nomenklaturze działalności gospodarczej NACE, tj. statystycznej klasyfikacji działalności gospodarczej w Unii Europejskiej.

Przy obliczaniu wskaźnika kwalifikowalności (eligibility ratio) w liczniku uwzględnia się kwalifikujące się do systematyki aktywa finansowe, w tym kredyty i zaliczki oraz dłużne i kapitałowe papiery wartościowe instytucji finansowych i przedsiębiorstw niefinansowych podlegających obowiązkowi raportowania zgodnie z dyrektywą NFRD (Non-Financial Disclosure Reporting Directive) oraz określone należności kredytowe w portfelu gospodarstw domowych i jednostek samorządowych, głównie kredyty zabezpieczone nieruchomościami. W mianowniku podaje się aktywa objęte zabezpieczeniem.

W ramach sprawozdawczości niefinansowej za rok zakończony 31 grudnia 2022 r. Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. przygotowała informacje ilościowe z zakresu kwalifikowalności na poziomie obowiązkowym. Nie podano informacji rozszerzonych opartych o szacunki, które mogą być ujawniane na zasadzie dobrowolności. Ponadto, ze względu na ograniczenia związane z danymi w pierwszym okresie raportowym w zakresie ujawniania przez przedsiębiorstwa niefinansowe danych o kwalifikowaniu się i zgodności z systematyką działalności związanej z gazem ziemnym i energią jądrową, przedmiotowe ujawnienia Grupy nie obejmują informacji w tym zakresie.

Grupa zidentyfikowała ekspozycje wobec przedsiębiorstw niefinansowych i instytucji finansowych, które spełniają kryteria wskazane w art. 19a lub 29a Dyrektywy 2013/34/UE ws. rachunkowości i objęte są Dyrektywą 214/95/UE w sprawie sprawozdawczości niefinansowej (NFRD) w oparciu o źródłową hurtownię danych zgodnie z granulacją FINREP.

W ujawnieniu obowiązkowym do obliczenia kwalifikowalności do systematyki instrumentów dłużnych ogólnego przeznaczenia wykorzystano publicznie dostępne wskaźniki raportowane przez ww. kontrahentów (jednostki zainteresowania publicznego), tj. wskaźniki TURNOVER i CAPEX przedsiębiorstw niefinansowych odnoszące się do obrotów i nakładów inwestycyjnych oraz wskaźniki kwalifikowalności w przypadku instytucji finansowych. Gdy przeznaczenie wpływów z instrumentu dłużnego zostało określone i kwalifikowało się do systematyki, wpływy te w całości zostały przypisane do działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki. Zielone instrumenty dłużne potraktowano jako kwalifikujące się w pełnej wartości, podobnie jak portfel kredytów hipotecznych i kredyty na pojazdy silnikowe gospodarstw domowych.

Zgodnie z podejściem obowiązkowym na dzień 31 grudnia 2022 r. wskaźnik kwalifikowalności (udział działalności kwalifikującej się do systematyki) Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wyniósł 24% wg wskaźnika CAPEX i TURNOVER. Udział potencjalnie kwalifikowalnych aktywów w aktywach ogółem osiągnął poziom 74%.

Ujawnienia związane z rozporządzeniem 2019/2088 – SFDR

Do Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska zastosowanie ma również unijne rozporządzenie w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych (tzw. rozporządzenie SFDR). W związku z tym, Santander TFI S.A. jako uczestnik rynku finansowego w rozumieniu SFDR spełnia obowiązek ujawniania informacji wymaganych w art. 3-5 tego aktu prawnego, które obejmują:

- Informacje na temat strategii dotyczących wprowadzania do działalności ryzyk dla zrównoważonego rozwoju w procesie podejmowania decyzji inwestycyjnych (art. 3 rozporządzenia SFDR)
- Informacje na temat strategii w zakresie due diligence w odniesieniu do skutków decyzji inwestycyjnych dla czynników zrównoważonego rozwoju (art. 4 rozporządzenia SFDR)
- Informacje o sposobie zapewniania spójności polityk wynagrodzeń z wprowadzaniem do działalności ryzyk dla zrównoważonego rozwoju (art. 5 rozporządzenia SFDR)

Aktualne ujawnienia związane z SFDR są dostępne na stronie internetowej Santander TFI: https://www.santander.pl/tfi/o-nas/odpowiedzialny-biznes.

Relacje z interesariuszami – Social

Strategie i polityki dotyczące relacji z interesariuszami

Relacje Banku z interesariuszami regulują następujące dokumenty:

- „Polityka zrównoważonego rozwoju",
- „Polityka zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych",
- „Generalny Kodeks Postępowania",
- „Polityka różnorodności w składzie Zarządu Santander Bank Polska S.A.",
- „Polityka praw człowieka".

Zasady i międzynarodowe wytyczne dotyczące kwestii społecznych, określające podejście Banku w tym zakresie:

- Zasady równikowe (Equator Principles – wytyczne Międzynarodowej Korporacji Finansowej),
- Organizacja Narodów Zjednoczonych (ONZ): Powszechna Deklaracja Praw Człowieka,
- Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ,
- inicjatywa Organizacji Narodów Zjednoczonych Global Compact,
- wytyczne OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych,
- wytyczne ONZ dotyczące biznesu i praw człowieka,
- Fundamentalne Konwencje Międzynarodowej Organizacji Pracy (ILO).

Relacje z interesariuszami – co jest dla nas ważne?

Pozytywne doświadczenia klientów (NPS)

[GRI 3-3] [Wskaźnik własny: Wyniki pomiaru satysfakcji klienta]

Temat z Matrycy Istotności: **Pozytywne doświadczenia klientów (NPS)**

W 2022 r. przyjęliśmy „Politykę zarządzania doświadczeniami klienta", która określa najważniejsze standardy klientocentryczne:

- standard projektowania produktów i usług „Kompas", który opiera się na klientocentrycznych zasadach nowoczesnego projektowania,
- standard empatycznej i prostej komunikacji „Rzecz jasna", który wdrożyliśmy zarówno w procesie wymiany informacji z klientami jak i wewnątrz Banku. W 2022 roku przeprowadzono drugi ogólnobankowy audyt językowy, który potwierdził osiągnięcie wyznaczonej wartości wskaźnika zrozumiałości języka między innymi w regulaminach, umowach i korespondencji kierowanej do klientów. Rozpoczęto także prace nad zmianą wyglądu dokumentów, tak aby najważniejsze informacje były odpowiednio wyróżnione,

a trudne zagadnienia przedstawione graficznie. Do standardu zachowania prostoty językowej włączyliśmy zasady opracowywania dokumentów dla osób ze szczególnymi potrzebami,

- standard empatycznej obsługi, w którym coraz większe znaczenie ma łączenie rozwiązań cyfrowych z obsługą klientów w oddziale.

Kwartalny proces planowania uwzględnia punkt widzenia klientów. Analizuje się wyniki NPS dla każdego z segmentów biznesowych oraz identyfikuje najważniejsze inicjatywy podnoszące jego wartość. Wskaźnik rekomendacji (NPS) traktujemy jako miernik stopnia zrozumienia i zaspokojenia potrzeb klienta. W 2022 r. byliśmy w grupie czterech najlepszych banków w Polsce pod względem zarządzania jakością doświadczeń **klienta masowego**. Osiągnęliśmy również trzecią pozycję NPS w grupie **klientów zamożnych oraz małych i średnich firm**. Poprawa wyników widoczna jest także w odniesieniu do **klientów korporacyjnych**, gdzie NPS wzrósł o 10 punktów.

Odpowiedzialna sprzedaż

Kwestie odpowiedzialnej sprzedaży reguluje „Generalny Kodeks Postępowania". Zgodnie z naszym Kodeksem przestrzegamy poniższych zasad:

- rzetelne traktowanie klienta na wszystkich etapach procesu sprzedaży,
- pełna informacja o ryzyku i kosztach związanych z danym produktem lub usługą,
- konkurencyjne, przejrzyste ceny na rozsądnym poziomie,
- informacja związana z produktem i usługą musi być obiektywna, zrozumiała oraz odpowiednia dla docelowej grupy klientów,
- zrozumiałe dla klientów informacje na temat kanałów oraz procesów decyzyjnych dotyczących wniosków, incydentów i roszczeń.

Bank jest współinicjatorem i sygnatariuszem Deklaracji Odpowiedzialnej Sprzedaży. Jest to projekt zainicjowany przez instytucje finansowe, który ma na celu poprawę standardów etycznych w relacjach z klientem i przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom rynkowym. W 2022 r. po raz drugi, przeszliśmy pomyślnie audyt Deklaracji Odpowiedzialnej Sprzedaży, który potwierdził, że wewnętrzne regulacje i procesy Banku są przejrzyste i przyjazne dla klientów.

Inkluzywna i zrównoważona bankowość

[GRI 3-3]
[Wskaźnik własny: Liczba oddziałów Banku z certyfikatem Obsługa Bez Barier]
[FS 14 Suplement sektorowy GRI]

Temat z Matrycy Istotności: **Inkluzywna i zrównoważona bankowość**

Nasza oferta, obsługa i system przekazywania informacji są dostosowane do potrzeb wszystkich klientów. Nasze usługi są dostępne w tradycyjnych placówkach, kanałach cyfrowych, a dodatkowo posiadamy sieć urządzeń samoobsługowych. Dostępność zwiększamy między innymi realizując program „Obsługa bez barier", którego celem jest zapewnienie dostępu do oferty Banku klientom posiadającym indywidualne potrzeby, m.in. osobom z niepełnosprawnościami i seniorom, stanowiący element dostosowania banku do wymogów wynikających z Dyrektywy ws. dostępności do produktów i usług. Dzięki nowoczesnym technologiom systematycznie zwiększamy możliwość zdalnego korzystania z produktów i usług. Dbamy jednocześnie o zapewnienie odpowiednich warunków dla klientów w tradycyjnych placówkach bankowych.

DOBRA PRAKTYKA

Wspieramy inkluzywne i różnorodne środowisko pracy poprzez realizację projektu „Różnosprawni", którego celem jest przygotowanie organizacji do zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami i zwiększanie świadomości ich potrzeb.

Nasz Bank jest członkiem-założycielem Business Accessibility Forum. Inicjatywa ta służy popularyzacji rozwiązań zwiększających dostępność usług i wypracowaniu wspólnego stanowiska członków w sprawie wdrożenia unijnej dyrektywy o dostępności produktów i usług do polskiego porządku prawnego.

Jak zapewniamy dostępność naszych usług i produktów[9]:

We wszystkich oddziałach i placówkach partnerskich obowiązują standardy „Obsługi bez barier", stanowiące wsparcie obsługi klientów z indywidualnymi potrzebami. Nasze placówki są wyposażone w mini lupy oraz ramki, które ułatwiają składanie podpisów osobom niewidomym i słabo widzącym oraz stanowiska z pierwszeństwem obsługi. W każdej placówce można połączyć się online z doradcą posługującym się polskim językiem migowym (PJM). Jest to możliwe także w przypadku korzystania z aplikacji Santander mobile, usług Santander internet i naszej strony internetowej.

Nasze bankomaty posiadają funkcje ułatwiające korzystanie osobom z niepełnosprawnościami, między innymi udźwiękowienie (tzw. mówiące bankomaty), możliwość przełączenia ekranu w tryb wysokiego kontrastu lub jego wygaszenia oraz oznaczenia w alfabecie Braille'a. 96% z 1400 naszych bankomatów ma co najmniej jedno takie udogodnienie.

40% oddziałów Banku (153 placówki) posiada certyfikat dostępności architektonicznej dla osób z niepełnosprawnościami.

W Multikanałowym Centrum Komunikacyjnym (Contact Center) Banku klient może zidentyfikować się korzystając z biometrii głosowej. Klienci dzwoniący pod numer 1 9999 mogą skorzystać z usługi Call Steering. CS to inaczej IVR głosowy – technologia pozwalająca rozpoznawać i interpretować mowę ludzką. Lektor pyta klienta, o czym chciałby porozmawiać – i na podstawie jego odpowiedzi łączy z odpowiednim doradcą. CS tworzy zarządzane głosem, nowoczesne, intuicyjne środowisko IVR dla Klienta, skraca czas połączeń, czas dotarcia Klienta do Doradcy i zwiększa jego satysfakcję.

Mamy w ofercie karty z tzw. blind notch, czyli wycięciem z boku, które ułatwia użytkowanie między innymi osobom z niepełnosprawnością wzrokową, np. w bankomatach lub podczas dokonywania płatności.

Pięć oddziałów wyposażyliśmy w ścieżki dotykowe, system nawigacyjno-informacyjny TOTUPOINT oraz tzw. mapę tyflograficzną, czyli plan oddziału z naniesionymi wypukłościami odzwierciedlającymi obiekty z otoczenia i opisami w alfabecie Braille'a wraz z dzwonkiem przywołującym pracowników oddziału. Rozwiązania te ułatwiają orientację przestrzenną w placówce i zwiększają poziom bezpieczeństwa osób niewidomych.

Rozwijamy bankowość internetową i mobilną pod kątem dostępności dla klientów z niepełnosprawnościami, oferując logowanie do aplikacji mobilnej za pomocą Face ID i Touch ID.

W 44 oddziałach znajdują się przenośne pętle indukcyjne, czyli urządzenia, które ułatwiają prowadzenie rozmowy klientom niedosłyszącym, korzystającym z aparatów słuchowych. Wdrożyliśmy również procedury składania oświadczeń woli w przypadku klientów niemogących czytać i/lub pisać.

Obsługa bez barier – wyniki naszych działań (stan na 10.12.2022 r. i 31.12.2021 r.)

[GRI 3-3] [Wskaźnik własny: Liczba oddziałów banku z certyfikatem Obsługa Bez Barier]

Wskaźnik	2022	2021
Liczba placówek z certyfikatem „Oddział bez barier"	**153**	157
Liczba oddziałów wyposażonych w przenośne pętle indukcyjne	**44**	37
Liczba pracowników oddziałów Banku przeszkolonych z zasad obsługi klientów z różnymi potrzebami (szkolenia stacjonarne i e-learningowe)	**4 083 osób objętych szkoleniami zdalnymi, ok. 100 osób biorących udział w stacjonarnych spotkaniach szkoleniowych**	4 037 zaliczeń szkoleń e-learningowych, ok. 250 osób biorących udział w szkoleniach zdalnych
Liczba audytów dostępności zrealizowanych we współpracy z Fundacją TUS, zgodnie z metodologią niepelnosprawnik.pl	**6**	14

DOBRA PRAKTYKA

Nasze reklamy są dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością wzrokową i słuchową. Filmy na stronie Programu „Obsługa bez barier" oraz na kanale YouTube Banku dostępne są w wersji z napisami, audiodeskrypcją (narrator) oraz tłumaczem polskiego języka migowego.

[9] *Dane ilościowe – stan na 10 grudnia 2022 roku*

Wpływ działalności operacyjnej na otoczenie

Relacje z pracownikami

Troska o pracowników została uznana za jeden z naszych kierunków strategicznych. Chcemy pozyskiwać i utrzymywać talenty – dlatego poprawiamy doświadczenia pracowników.

W 2022 r. osiągnęliśmy najwyższy w historii odczyt eNPS wynoszący 41 pkt, który odzwierciedla poziom rekomendacji Banku jako pracodawcy przez pracowników.

Struktura zatrudnienia

[GRI 2-7] [GRI 2-8] [GRI 2-30] [GRI 401-1] [GPW: S-P4] [GPW: S-P3]

W 2022 r. w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska zatrudnionych było 11 976 osób, z czego najwięcej (82%) w Santander Bank Polska S.A.

- 11 976 pracowników Grupy Santander Bank Polska, w tym:
  - 9 920 pracowników Santander Bank Polska S.A.
  - 319 pracowników Santander Leasing S.A.
  - 108 pracowników Santander Factoring sp. z o.o.
- Ponadto 1 788 to liczba osób świadczących pracę na rzecz Santander Bank Polska S.A., nie będących jej pracownikami[10]
- 18% stanowią nowozatrudnieni pracownicy Banku ,
- 17% to poziom rotacji pracowników w Banku.

Liczba osób zatrudnionych w Santander Bank Polska S.A. w oparciu o umowę o pracę to 9920, z czego 68% to kobiety, a 32% to mężczyźni. Proporcja płci utrzymała się więc na niemal identycznym poziomie co w ubiegłym roku. 92% osób pracuje w pełnym wymiarze czasu. Najwięcej pracowników Banku pracuje w Warszawie i innych dużych aglomeracjach.

Dominującą formą zatrudnienia w Santander Bank Polska S.A. jest umowa o pracę. Na zatrudnianie na podstawie umowy zlecenia decydujemy się z powodu prowadzenia staży i praktyk dla studentów oraz potrzeby wykonania konkretnych zadań w określonym czasie np. wsparcie przy realizacji projektów IT. Wzrost liczby umów zlecenie w 2022 roku wynika z większej dostępności staży realizowanych w Banku.

Nasi pracownicy nie są objęci zbiorowymi układami pracy. W Banku funkcjonuje 5 organizacji związkowych.

Różnorodność w miejscu pracy

[GRI 2-9] [GRI 405-1] [GRI 405-2] [GRI 202-1] [GPW: S-P1, S-P2]

Podstawa naszej kultury organizacyjnej to szacunek dla indywidualności, równe traktowanie i przeciwdziałanie dyskryminacji. Przestrzeganie tych zasad gwarantują między innymi „Polityka szacunek i godność", „Polityka praw człowieka", „Polityka zrównoważonego rozwoju" i „Polityka kultury organizacyjnej Grupy Santander Bank Polska".

[10] *Osoby, z którymi podpisaliśmy umowę zlecenie ze stawką godzinową (stan na 31.12.2022 r.).*

Najliczniejszą grupą pracowników Banku w 2022 r. byli:

- w grupie wyższej kadry zarządzającej – mężczyźni w wieku 30-50 lat,
- w grupach innych menadżerów oraz reszty pracowników– kobiety w wieku 30-50 lat.

Zgodnie z „Polityką różnorodności w składzie zarządu" dokładamy należytej staranności, aby zapewnić równowagę płci w składzie Zarządu, choć ten cel jeszcze przed nami – na koniec 2022 roku w Zarządzie Santander Bank Polska S.A. zasiadało 8 mężczyzn i 1 kobieta. Propagujemy również zróżnicowanie Członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej pod względem doświadczenia i cech – nieco mniej niż połowę składu tych obu organów łącznie stanowią cudzoziemcy.

Mniej niż 1% pracowników Banku stanowią pracownicy zagraniczni.

DOBRA PRAKTYKA

W maju 2022 roku obchodziliśmy „Miesiąc różnorodności", poświęcony m.in. promowaniu sieci pracowniczych w Banku. Zorganizowaliśmy również warsztaty i webinary poświęcone różnorodności i inkluzywności.

W Santander Bank Polska S.A. działa między innymi sieć „Santander Women". Misją członkiń sieci jest inspirowanie pracownic Banku i tworzenie środowiska pracy, w którym docenia się potencjał kobiet.

Udział kobiet na poszczególnych szczeblach zatrudnienia w 2022 r. (Santander Bank Polska S.A.)

2022	2021	
11,1%	28,8%	Odsetek kobiet w najwyższej kadrze kierowniczej
37,5%	44,8%	Odsetek kobiet w kadrze kierowniczej wyższego szczebla
56,8%	55,5%	Odsetek kobiet wśród kadry kierowniczej średniego szczebla
68,2%	68,3%	Odsetek kobiet wśród wszystkich osób zatrudnionych na umowę o pracę w Banku

Wskaźnik EPG – Equal Pay Gap w 2022 r. wyniósł 2%, co oznacza, że przeciętnie na tych samych stanowiskach kobiety zarabiały mniej niż mężczyźni o 2%. Wskaźnik ten porównuje przeciętne wynagrodzenia kobiet i mężczyzn, którzy pracują na tym samym stanowisku, na tym samym poziomie, w tej samej roli. Wskaźnik ten poprawił się o 0,4% w stosunku do roku poprzedniego. Naszym celem jest wyeliminowanie luki płacowej do 2025 r.

Obok prezentujemy stosunek podstawowego[11] wynagrodzenia kobiet i mężczyzn niezależnie od roli, tj. bez uwzględniania specyfiki stanowisk, w poszczególnych kategoriach pracowników:

Wyższa kadra zarządzająca	85,5%
Pozostali menedżerowie	79,8%
Pozostali pracownicy	68,9 %

[11] *Stała kwota wypłacana pracownikowi za wykonywanie jego obowiązków. Nie zawiera żadnych dodatkowych kwot wynagrodzenia, takich jak np. wynagrodzenie za nadgodziny lub premie.*

Stosunek wynagrodzeń liczonych wraz z dodatkowymi kwotami wypłacanymi pracownikom[12] pozostaje na zbliżonym poziomie:

Wyższa kadra zarządzająca	82,4%
Pozostali menedżerowie	77,4%
Pozostali pracownicy	69,4%

Różnice te w naszym przypadku wynikają ze struktury organizacyjnej Banku, w której zdecydowana większość pracowników w placówkach to kobiety, podczas gdy na stanowiskach związanych z technologiami informatycznymi większość pracowników to mężczyźni. Zmiana wartości luki będzie miała charakter ewolucyjny. Aby wspierać tę przemianę będziemy:

- sukcesywnie zwiększać udział kobiet w grupie wyższej kadry zarządzającej,
- oferować kobietom programy rozwojowe,
- zachowywać równowagę płci w procesach rekrutacyjnych i rozwojowych,
- uwzględniać odpowiednią reprezentację kobiet w planach sukcesji,
- przekazywać pracownikom wiedzę o równym traktowaniu i inkluzywności.

Jeśli chodzi o stosunek wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla (opiekun klienta, opiekun relacji z klientem) do krajowej płacy minimalnej, zauważamy podobny poziom przy obu płciach – pracownice najniższego szczebla Banku zarabiają 146% tej płacy, a mężczyźni 144%.

Wskaźnik Gender Pay Gap

Kategoria zatrudnienia	Stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet do mężczyzn
Wyższa kadra zarządzająca bez Zarządu	0,8495
Pozostali menadżerowie	0,8015
Pozostali pracownicy	0,6906

Polityka wynagrodzeń dla pracowników

[GRI 2-20]

„Polityka wynagrodzeń Grupy Santander Bank Polska" pozwala nam na pozyskanie i utrzymanie najlepiej wykwalifikowanych specjalistów. Oferujemy konkurencyjny rynkowo pakiet świadczeń, na który składają się wynagrodzenie zasadnicze, schematy premiowe i świadczenia dodatkowe. Nasze regulaminy propagują wśród pracowników zrównoważone decyzje i niepodejmowanie nadmiernego ryzyka.

Właścicielem wspomnianej Polityki jest Zarząd Banku, który jest odpowiedzialny za jej istotne aktualizacje oraz przeglądy (co najmniej raz w roku). Jednostka organizacyjna Banku odpowiedzialna za wynagrodzenia wspiera w tym zakresie Zarząd. Rada Nadzorcza odpowiedzialna jest za nadzór nad polityką, zatwierdza ją i minimum raz w roku dokonuje przeglądu zasad wynagradzania oraz oceny ich wpływu na zarządzanie Bankiem.

Polityka ta została wypracowana we współpracy z jednostkami ds. ryzyka, Obszarem Zapewnienia Zgodności oraz Departamentem Prawnym. Ustalając wynagrodzenie Bank korzysta z raportów oferowanych przez niezależną firmę konsultingową. Stosowanie zasad

[12] *Uwzględniono płacę zasadniczą, premie i nagrody wypłacone w okresie sprawozdawczym.*

wynagradzania w Banku podlega niezależnemu wewnętrznemu przeglądowi dokonywanemu przez Obszar Audytu Wewnętrznego nie rzadziej niż raz w roku. Raport z przeglądu jest przedstawiany Radzie Nadzorczej i Komitetowi Rady Nadzorczej ds. Wynagrodzeń.

W drugim kwartale 2022 r. przeprowadziliśmy przegląd płac, by kontynuować działania związane z redukcją nierówności płacowych kobiet i mężczyzn (Equal Pay Gap).

Santander Bank Polska S.A. uwzględnia opinie akcjonariuszy przy ustalaniu limitu proporcji zmiennych do stałych składników wynagrodzenia (co do zasady konieczne jest wówczas uzyskanie zgody Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy wyrażonej większością 2/3 głosów w obecności osób reprezentujących co najmniej połowę kapitału zakładowego).

Zasady obliczania wynagrodzeń członków Rady Nadzorczej oraz Zarządu opisujemy w podrozdziale „Polityka wynagrodzeń dla zarządzających" w części poświęconej ładowi korporacyjnemu.

Szkolenia i rozwój

[GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3]

Pracownicy Santander Bank Polska S.A. odbyli:

- 460 865 godzin szkoleniowych
- 77% to szkolenia kobiet
- 23% to szkolenia mężczyzn

Wdrażamy i rozwijamy rozwiązania, dzięki którym Bank jest atrakcyjnym miejscem pracy, a zintegrowana strategia zarządzania talentami zapewnia pracownikom możliwości rozwoju na każdym etapie kariery. Podejście to jest zgodne z metodologią rozwoju określaną skrótem 70-20-10, która zakłada kształcenie praktyczne na stanowisku pracy (70%), zdobywanie wiedzy z pomocą innych osób (20%) oraz szkolenia (10%). Nasze działania szkoleniowe i rozwojowe są częścią aktywności realizowanych w całej Grupie Santander, w tym na przykład zachęcanie pracowników do mobilności międzynarodowej.

Programy rozwojowe dla pracowników w Santander Bank Polska S.A. w 2022 r.:

Projekty rozwojowe związane z samokształceniem:

- wdrożenie systemu DOJO – globalnego portalu wspierającego rozwój pracowników. Zapewnia on dostęp do materiałów zarówno autorskich jak i popularnych narzędzi komercyjnych (LinkedLearning, O'Reily, itp.).
- dostęp do zewnętrznych platform szkoleniowych (m.in. Udemy, EduWeb, eTutor, Inspiro);
- wykorzystanie badań rozwojowych, przede wszystkim DISC, Gallup, Harrison;
- „Eliksir rozwoju": zbiór przydatnych materiałów w formie webinarów, prelekcji zewnętrznych i wewnętrznych ekspertów, paneli dyskusyjnych, mailingu;
- „Planeta rozwoju": wewnętrzny portal poświęcony inicjatywom rozwojowym.
- Be Tech&Business – globalny rozwojowy program talentowy dla osób z grupy zawodowej STEM (Science, Technology, Economics, Mathematics);

Projekty propagujące wymianę doświadczeń:

- YOUniversity: wewnętrzny program tutoringowy, zrzeszający około 150 tutorów;
- mentoring;
- program MOST: staże wewnętrzne, w ramach których pracownicy mogą brać udział w projektach realizowanych w innych jednostkach organizacyjnych banku;

Szkolenia i warsztaty:

- „Doradca przyszłości": szkolenie rozwijające kompetencje związane z cyfrową obsługą klientów;
- Akademia Service Design;
- „Trzymaj rozwój": program dla osób, które otrzymały najwyższe oceny za pracę w poprzednim roku;
- „Young leaders": program realizowany w Grupie Santander – dotyczy rozwijania kompetencji przywódczych wybranej grupy talentów;
- „Futuro": program dla wszystkich menedżerów, mający na celu rozwój kompetencji przywódczych;

- szkolenia związane z rozwojem społecznych kompetencji przyszłości;
- szkolenia rozwijające umiejętności potrzebne do realizacji strategii Banku.

Co najmniej raz w roku jakość pracy znacznej większości osób zatrudnionych w Santander Bank Polska jest oceniana (81% kobiet i 86% mężczyzn). Analiza przeprowadzana jest w oparciu o kryteria znane pracownikowi i jego przełożonemu. W ocenę może być również zaangażowany dział zasobów ludzkich.

Programy rozwojowe dla pracowników w Santander Leasing S.A. w 2022 r.:

- „inFLuencerzy Leasingu": program, który rozwija kluczowe kompetencje przyszłości m.in. innowacyjność i kreatywność w biznesie, myślenie systemowe, zarządzanie różnorodnością (potencjałem własnym i w zespole) odporność psychiczną i świadomość społecznej odpowiedzialności biznesu.
- „Go! Guide Pro" gromadzi zespół osób zaangażowanych w usprawnienie pracy za pomocą narzędzi oferowanych przez Google w zespołach i na poziomie Spółki. GO! Guide oprócz wiedzy technicznej, wyposaża w wiedzę o metodykach zwinnego zarządzania projektami, czy teorii ograniczeń. Program obejmuje pakiet wybranych szkoleń, które wzbogacą uczestników o wiedzę, która przyda się podczas realizacji małych i dużych projektów IT w Santander Leasing.
- „KOMPAS Service Design": cykl szkoleń rozwijających kompetencje niezbędne do realizacji projektów. Szkolenia dotyczyły prowadzenia warsztatów, zarządzania zespołem i projektowania rozwiązań z perspektywy doświadczenia użytkownika i Banku („Service Blueprint").

Pracownicy Santander Factoring brali udział w programach realizowanych przez Bank, w tym m.in.:

- w programie Elevate dla pracowników, 4Us i 4Leaders,
- dodatkowo realizowane były indywidualne programy dla menadżerów rozwijające umiejętności zarzadzania zespołem i warsztaty dla najwyższej kadry menadżerskiej.

Szkolenia i programy rozwojowe w Santander TFI:

- dostęp do platformy szkoleniowej LinkedIn Learning,
- e-biblioteczka LEGIMI 3,
- e-tutor – platforma do nauki języka angielskiego i hiszpańskiego,
- dofinansowanie kursów i szkoleń zewnętrznych – na wniosek pracownika/przełożonego.

Benefity

[GRI 401-2]

Dla pracowników Banku zatrudnionych na podstawie umowy o pracę przewidziane są następujące świadczenia (niezależnie od wymiaru etatu):

- Zdrowie
  - Opieka medyczna dla pracowników i członków ich rodzin,
  - Karta Multisport.
- Bezpieczeństwo i wsparcie
  - Pożyczki na cele remontowe i mieszkaniowe,
  - Zapomogi – wsparcie dla osób w trudnej sytuacji życiowo-materialnej.
- Rodzina
  - Wsparcie dla rodziców: dofinansowanie do wypoczynku dzieci, wyprawki szkolnej, opieki w żłobkach, klubach dziecięcych i przedszkolach z ZFŚS,
  - Dofinansowanie do wypoczynku dla emerytów bankowych.
- Kultura, podróże i zakupy
  - System kafeteryjny.

Wprowadziliśmy następujące zmiany w porównaniu z poprzednim okresem sprawozdawczym:

- Opieka medyczna dla dzieci bez limitu wieku (wcześniej do 25 r.ż),
- Możliwość rozliczenia z ZFŚS pobytu dzieci na turnusach rehabilitacyjnych,
- Zniesienie progu dochodowego dla możliwości rozliczenia wyprawki szkolnej z punktów ZFŚS,
- Możliwość skorzystania z dofinansowania do wczasów dla emerytów raz do roku (wcześniej co dwa lata).

W Santander Leasing zapewniane są takie same benefity jak w Santander Bank Polska S.A., a ponadto kursy językowe i ubezpieczenie grupowe PZU.

W Santander Factoring świadczenia zapewniane tylko pracownikom pełnoetatowym to nauka angielskiego, prywatna opieka medyczna, ubezpieczenia na życie oraz refundacja zakupu okularów korekcyjnych.

Santander TFI pracownikom etatowym dofinansowuje comiesięczne składki do ubezpieczenia na życie, oferuje opiekę zdrowotną i dodatkowe benefity związane z czasem wolnym.

Bezpieczeństwo i higiena pracy

[GRI 403-2, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-9] [GPW: S-S1]

Zapewniamy bezpieczne miejsce pracy. W naszych strukturach działają Społeczni Inspektorowie Pracy oraz Komisja BHP. Środowisko pracy jest monitorowane przez Biuro BHP i Wellbeingu, które prowadzi regularne audyty i przeglądy oceny ryzyka poszczególnych stanowisk. Pod uwagę brane są m.in. czynniki wpływające na bezpieczeństwo fizyczne, kwestie ergonomii pracy oraz ryzyka psychologiczne i zagrożenia związane np. pracą z domu. Przy aktualizacji oceny ryzyka eksperci biorą pod uwagę informacje dotyczące wcześniejszych wypadków. Prowadzimy konsultacje z pracownikami i związkami zawodowymi. W szczególnych sytuacjach powołujemy zespół zarządzania kryzysowego.

Proces oceny ryzyka zawodowego:

Poprawność działania systemu zarządzania BHP jest w Santander Bank Polska S.A. regularnie weryfikowana i udoskonalana. Wiedza specjalistów z Biura BHP i Wellbeingu jest aktualizowana podczas szkoleń, konferencji i spotkań branżowych.

Wszystkie osoby zatrudnione w Banku przechodzą szkolenia z zakresu BHP. Ich zakres i częstotliwość wyznaczają przepisy prawne, zmieniające się okoliczności zewnętrzne oraz potrzeby zgłaszanych przez pracowników. Informacje o sytuacjach ryzykownych są zgłaszane przełożonemu i pracownikom Biura BHP i Wellbeingu bezpośrednio, mailowo, poprzez skrzynkę funkcyjną lub telefonicznie. Dodatkowo dla wszystkich osób zatrudnionych dostępny jest formularz online „Nasze Zdrowie", poprzez który można zgłaszać przypadki zarażenia koronawirusem. Skuteczność prowadzonych szkoleń BHP jest systemowo weryfikowana m.in. poprzez audyty BHP, wywiady z pracownikami, analizę zdarzeń wypadkowych oraz ankiety poszkoleniowe.

Dodatkowo w całej naszej organizacji wdrożyliśmy Plany Ciągłości Biznesowej, na które składają się procedury i informacje umożliwiające zapewnienie ciągłości biznesowej w przypadku wystąpienia sytuacji awaryjnej, a także przywrócenie procesów krytycznych w możliwie najkrótszym czasie przy zapewnieniu akceptowalnego zakresu działania Grupy.

Jak dbaliśmy o zdrowie naszych pracowników w 2022 r.:

- Każdy nasz pracownik zatrudniony na umowę o pracę może korzystać z bezpłatnej, prywatnej opieki medycznej – zarówno w przychodniach, jak i poprzez konsultacje zdalne oraz wizyty domowe. Zapewniamy dostęp do lekarzy i specjalistów oraz szczepień. Członkowie rodzin pracowników mogą korzystać z prywatnej opieki zdrowotnej w preferencyjnej cenie.
- Dbamy o zdrowie pracowników przez działania profilaktyczne. W 2022 roku przygotowaliśmy w 4 lokalizacjach mobilne punkty z badaniami dermatologicznymi i trychologicznymi. Przeprowadziliśmy prozdrowotne akcje (np. „Dbaj o siebie i swoje zdrowie – zapisz się na cytologię.").
- Troskę o zdrowie fizyczne łączymy z dbałością o strefę psychiki. Podczas pandemii uruchomiliśmy infolinię z psychologiem w formie czatu, video czatu lub rozmowy telefonicznej, z zachowaniem pełnej poufności. Ponadto w ramach opieki Medicover nasi pracownicy w ciągu roku trwania umowy mogą skorzystać z 6 darmowych konsultacji u specjalistów (psychiatry, psychiatry dziecięcego, psychologa itp.). Dodatkowo udostępniliśmy też eksperckie webinary i artykuły dotyczące depresji i wypalenia zawodowego.
- Informacje o wszystkich programach związanych ze zdrowiem są regularnie publikowane w newsletterach. Zakres usług opieki medycznej jest również dostępny w intranecie, a dostęp do usług i programów ułatwia specjalnie zatrudniony w tym celu koordynator.

W 2022 r. nie odnotowaliśmy w Santander Bank Polska S.A. wypadków ciężkich lub śmiertelnych. Do najczęstszych urazów związanych z pracą należały skręcenie stawu skokowego i kolana, urazy głowy i urazy w odcinku szyjnym. Do zagrożeń związanych z pracą, które mogą stworzyć ryzyko poważne w skutkach, zaliczamy napad na bank, wypadek komunikacyjny, pożar, atak terrorystyczny oraz porażenie prądem elektrycznym. W 2022 r. żadne z tych zagrożeń nie spowodowało poważnych obrażeń wśród naszych pracowników. Nie zbieramy informacji dotyczących wypadków czy urazów osób wykonujących pracę niebędących pracownikami.

Relacje z klientami

Klientocentryczność

[GRI 3-3]
[Wskaźnik własny: Główne działania na rzecz zwiększenia satysfakcji klienta]

Obsługujemy około 5,6 mln klientów. Wśród nich są osoby fizyczne, małe i średnie firmy, duże przedsiębiorstwa i korporacje oraz instytucje sektora publicznego. Dbamy o pozytywne doświadczenia bankowe wszystkich klientów, dlatego:

- stosujemy standardy obsługi, które odpowiadają na aktualne trendy rynkowe,
- dostosowujemy nasze rozwiązania do oczekiwań klientów,
- stosujemy odpowiedzialne praktyki sprzedażowe i przeciwdziałamy sprzedaży produktów finansowych niezgodnych z potrzebami klienta (missellingowi),
- budujemy większą świadomość klientów o cyberbezpieczeństwie,
- w komunikacji marketingowej przestrzegamy zasad etyki,
- w sposób rzetelny i zrozumiały informujemy o produktach i usługach.

Jakość relacji z klientami definiujemy na poziomie strategicznym. „Obsesja na punkcie klienta" jest jednym z kierunków naszej strategii na lata 2021-2023.

2022 rok był dla nas przełomowym rokiem z punktu widzenia zarządzania doświadczeniem klienta. Transformację prowadzoną w latach 2019-2022 zamknęliśmy przyjęciem Polityki zarządzania doświadczeniami klienta (Polityka CX). Pozwoli nam ona zwiększać satysfakcję klientów i ich skłonność do polecania Banku.

Zasady dobrej obsługi klienta w Santander Bank Polska S.A.:

1. Pomagamy klientom realizować ich sprawy „tu i teraz" (we wszystkich segmentach obsługi).
2. Zachęcamy klientów do rozszerzania współpracy z Bankiem i ze spółkami zależnymi.
3. Wspieramy klientów w obsłudze zdalnej i wielokanałowej.
4. Doceniamy się nawzajem i współpracujemy dla dobra klientów.

DOBRA PRAKTYKA

Po pandemii COVID zauważyliśmy, że znacząco zmieniły się oczekiwania klientów. Dlatego zaktualizowaliśmy standard obsługi klienta przez to, że położyliśmy większy nacisk na empatię w relacjach bezpośrednich i rozwiązania cyfrowe. Zmieniamy również środowisko pracy (eNPS) pracownikom, którzy mają bezpośredni kontakt z klientem.

Przygotowaliśmy dla klientów nowoczesną, kompleksową i dostosowaną do różnorodnych potrzeb ofertę dotyczącą rachunków bankowych, kredytów, oszczędności i inwestycji oraz produktów rozliczeniowych, ubezpieczeniowych i kartowych. Korzystanie z naszych usług jest proste i łatwe, cały czas zwiększamy również liczbę funkcji i spraw, które klient może szybko i załatwić w kanałach zdalnych. Jeżeli chodzi o klientów biznesowych, aspirujemy do dobrej współpracy i relacji między doradcą a klientem.

DOBRA PRAKTYKA

Od 2021 roku stosujemy „Kompas" – ukierunkowany na klienta, wystandaryzowany proces projektowania produktów i usług. Jest on oparty na organizacji pracy w modelu Agile i włącza klientów w proces projektowy. Dzięki testowaniu i eksperymentom pomaga wdrażać rozwiązania adekwatne do ich potrzeb.

Podchodzimy kompleksowo do poprawy satysfakcji klientów w poszczególnych segmentach.

W segmencie klientów indywidualnych:
- opracowujemy rozwiązania ukierunkowane na potrzeby klientów,
- mierzymy efekty działania z wykorzystaniem narzędzi NPS,
- upraszczamy produkty i automatyzujemy procesy,
- rozwijamy kanały cyfrowe,
- współpracujemy z One Europe przy realizacji projektów Grupy Santander.

W segmencie małych i średnich przedsiębiorstw:
- rozwijamy procesy zdalne i bankowości elektronicznej,
- upraszczamy proces kredytowy.

W segmencie Private Banking:
- umacniamy pozycję tego segmentu na polskim rynku jako bankowości pierwszego wyboru,
- udostępniamy rzetelną i zróżnicowaną ofertę inwestycyjną.

W segmencie klientów korporacyjnych:
- digitalizujemy i automatyzujemy działania w celu skupienia się na pracy przynoszącej najwyższą wartość klientom,
- dostarczamy klientom produktów odpowiadających na ich indywidualne potrzeby,
- utrzymujemy najwyższą jakość usług dla wszystkich klientów oraz najwyższe standardy zgodności z regulacjami i standardami rynkowymi,
- budujemy wartości w oparciu o talenty i doświadczenie pracowników.

Reklamacje

[GRI 2-25]

Nieodłączną częścią obsługi naszych klientów jest proces reklamacyjny. Klienci mogą zgłaszać reklamacje:

- w oddziałach,
- poprzez Call Center,
- w bankowości internetowej i mobilnej,
- listem.

Na reklamacje odpowiadamy w sposób wybrany przez klienta. Dostępne formy odpowiedzi to:

- list,
- SMS lub
- wiadomość w bankowości internetowej i mobilnej.

Jeżeli nie możemy uznać reklamacji, w odpowiedzi wskazujemy klientowi jak może odwołać się od naszej decyzji (jeżeli się z nią nie zgadza). Podpowiadamy, że może odwołać się wewnętrznie do Rzecznika Klienta lub do instytucji zewnętrznych.

Reklamacje w 2022 roku:

- 67% reklamacji klienci złożyli zdalnie (telefonicznie lub w bankowości internetowej i mobilnej, w tym poprzez wideo-rozmowę i czat),
- 81% naszych odpowiedzi przekazaliśmy elektronicznie,
- 61% reklamacji rozpatrzyliśmy w ciągu trzech dni roboczych,
- 27% spraw rozpatrzyliśmy „od ręki". Oznacza to, że klient otrzymał decyzję od razu gdy zgłosił reklamację. Decyzję, na podstawie odpowiednich uprawnień, podjął pracownik, który przyjmował zgłoszenie.
- 98% spraw, które rozpatrujemy w procesie uproszczonym, rozwiązaliśmy w ciągu jednego dnia roboczego.

Wszystkie reklamacje zapisujemy w centralnym systemie ewidencji i obsługi zgłoszeń. System ten przydziela je do odpowiednich zespołów, które zajmują się nimi zgodnie ze swoimi kompetencjami. System pozwala też na bieżący monitoring reklamacji (np. jakości obsługi, terminowości ustawowej). Cyklicznie analizujemy też liczby i tematy reklamacji. Na tej podstawie identyfikujemy ich przyczyny i rekomendujemy działania naprawcze. Robimy to, aby ograniczyć liczbę reklamacji.

Określiliśmy rodzaje spraw, które „od ręki" mogą rozwiązać pracownicy, którzy przyjmują zgłoszenia. Oznacza to, że klient od razu otrzymuje decyzję.

W 2022 roku stale doskonaliliśmy jakość naszych odpowiedzi, ciągle pracujemy nad tym, aby przygotowywać odpowiedzi empatyczne i zgodne z zasadami prostego języka. Staramy się pisać prosto, kompleksowo, ale unikać bankowego żargonu i skomplikowanego języka. Pracowaliśmy również nad tym, aby skracać czas odpowiedzi. W procesach reklamacyjnych korzystamy z robotów, które znacząco ułatwiają nam pracę.

Systematycznie sprawdzamy poziom zadowolenia klientów z jakość i szybkości naszej pracy. Wszystkie wnioski i wyniki wykorzystujemy do tego, aby ulepszać proces zgłaszania i obsługi reklamacji.

Zasady, według których przyjmujemy i rozpatrujemy reklamacje opisaliśmy w regulaminach poszczególnych produktów (dla kredytów w umowach). Zasady te klienci znajdą również na naszej stronie internetowej.

Aby móc zgłaszać poważne zastrzeżenia do Zarządu, specjalna komórka (w Obszarze Zapewnienia Zgodności) analizuje i raportuje trendy reklamacyjne i incydenty, które przyczyniają się do znacznego wzrostu liczby reklamacji. Raport dotyczący reklamacji jest elementem raportu, który kwartalnie prezentujemy przed Zarządem i Radą Nadzorczą. Dodatkowo, raz w roku, temat reklamacji prezentujemy na posiedzeniu Zarządu i na posiedzeniu Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności.

Reklamacje, które wpływają bezpośrednio do Zarządu Banku, Prezesa i Członków Zarządu rozpatruje Rzecznik Klienta. Informacje o tych reklamacjach zamieszczamy również w raportach kwartalnych i rocznych.

Transparentność

[GRI 2-27] [GRI 417-2] [GRI 417-3] [GRI 406-1] [GRI 415-1]

Monitorujemy zgodność naszych działań z przepisami prawa. Proces nadzoruje komórka ds. Zapewnienia Zgodności.

Jak dbamy o zgodność z przepisami prawa:

- informowanie o istotnych zmianach w przepisach prawa i wytycznych regulatorów,
- monitorowanie wdrażania projektów regulacyjnych,
- akceptacja nowych produktów i istotnych zmian w produktach,
- weryfikacja wzorców umownych, komunikacji i reklamy, procedur oraz szkoleń,
- cykliczny monitoring procesów i produktów.

0 istotnych niezgodności z przepisami i dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi oznakowania produktów i usług oraz przekazywania informacji na ich temat.

0 przypadków niezgodności z przepisami lub dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi komunikacji marketingowej, w tym reklamy, promocji i sponsoringu.

0 przypadków dyskryminacji.

14 istotnych przypadków fraudów pracowniczych w wyniku których Bank rozwiązał umowę o pracę z uzasadnieniem art. 52 Kodeksu Pracy

1 kara pieniężna za niezgodność z wymogami przepisów powszechnie obowiązującego prawa, o której piszemy poniżej*.

** W 2022 r. na Bank nałożono jedną karę pieniężną w wysokości 545 tys. zł. za działanie niezgodne z przepisami rozporządzenia 2016/679 (RODO). W przedmiotowej sprawie zgłosiliśmy do Urzędu Ochrony Danych Osobowych naruszenie, gdy stwierdziliśmy, że były pracownik Banku posiada nieuprawniony dostęp do profilu płatnika na Platformie Usług Elektronicznych ZUS. W wyniku tego mógł on przeglądać dane pracowników Banku. W odpowiedzi na ten incydent umieściliśmy na platformie komunikacji wewnętrznej ogłoszenie przypominające zasady przetwarzania danych osobowych. W ocenie UODO ten komunikat był zbyt ogólny i doszło do niezawiadomienia bez zbędnej zwłoki o naruszeniu danych osobowych osób, których dane dotyczyły. Decyzję wydał Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Decyzja nie jest prawomocna. Bank złożył odwołanie.*

Tak jak w ubiegłym roku, Santander Bank Polska S.A. nie przekazywał wsparcia finansowego ani rzeczowego – pośredniego czy bezpośredniego – na rzecz partii politycznych.

Nowe technologie i innowacyjność

[Wskaźnik własny: Informacje o kluczowych produktach, w tym nowych produktach wprowadzonych w raportowanym okresie]
[Wskaźnik własny: Produkty i inicjatywy dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP)]

Digitalizujemy swoje procesy, tak aby zapewniać jeszcze wyższą jakość usług i produktów. W 2022 r. kontynuowaliśmy zwiększanie samoobsługi oraz cyfrowej sprzedaży.

Innowacje i inicjatywy dla klientów Pionu Klienta Detalicznego zrealizowane w 2022 r.:

Codzienne bankowanie (konta, karty, oszczędności, inwestycje)

- uprościliśmy proces otwierania kont dla klientów małoletnich w bankowości internetowej,
- rozszerzyliśmy usługi o nowe metody regularnego oszczędzania w bankowości mobilnej,
- uruchomiliśmy subskrypcję lokaty strukturyzowanej,
- poprawiliśmy funkcjonalność platformy internetowej dot. funduszy inwestycyjnych.

Kredyty gotówkowe

- udostępniliśmy ofertę kredytu gotówkowego na cele ekologiczne w kolejnych kanałach sprzedaży (w sieci agentów i pośredników),
- wdrożyliśmy kredyt gotówkowy na konsolidację ze stałą stopą procentową do 120 miesięcy.

Kredyty hipoteczne

- uprościliśmy proces wnioskowania o zmianę oprocentowania zmiennego kredytu na stałe i podpisania aneksu przy okazji jednej wizyty w oddziale,
- wdrożyliśmy nowy produkt Gwarantowany Kredyt Mieszkaniowy,
- wdrożyliśmy kolejne ułatwienia dla klientów w obsłudze posiadanych kredytów hipotecznych,
- zmieniliśmy sposób dostarczania harmonogramów z wersji papierowej na elektroniczną (dla klientów korzystających z Elektronicznego Kanału Kontaktu).

Ubezpieczenia

- udostępniliśmy porównywarkę ubezpieczeń komunikacyjnych.

Bankowość elektroniczna

- udostępniliśmy nową wersję portalu santander.pl,
- umożliwiliśmy wnioskowanie o dofinansowanie z programu rządowego „Dobry start",
- rozszerzyliśmy usługi Santander Open – klienci Banku mogą integrować rachunki on-line oraz inicjować przelewy w stosunku do rachunków prowadzonych w 8 bankach.

Innowacje i inicjatywy dla klientów segmentu MŚP wprowadzone w 2022 r.:

- przeprowadziliśmy I edycję programu MOCne w biznesie – cykl warsztatów rozwojowych dla kobiet i konkursy na najlepsze biznesplany,
- udostępniliśmy naszym klientom aplikację softPOS, pozwalającą zamienić telefon lub tablet w terminal płatniczy,
- udostępniliśmy kredyty on-line klientom, którzy nie korzystali wcześniej z oferty kredytowej,
- wprowadziliśmy usprawnienia: w kanałach zdalnych dla kredytów w rachunku bieżącym, objętych gwarancją de minimis; w procesie składania oświadczeń klienta; w procesie prolongaty kredytu w rachunku bieżącym.

Innowacje i inicjatywy dla klientów Pionu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej zrealizowane w 2022 r.:

- wdrożyliśmy nową wersję platformy iBiznes24 skoncentrowanej na szybkim i bezpiecznym zarządzaniu funduszami klientów – zaktualizowana wersja zawiera nowy moduł Trade Finance, platformę walutową e-FX oraz bazę wiedzy dla klientów;
- wprowadziliśmy zmiany zwiększające automatyzację procesu kredytowego na platformie kredytowej CLP;
- uprościliśmy klauzule kredytowe – ograniczyliśmy liczbę wariantów, uprościliśmy ich treść, a także zautomatyzowaliśmy proces weryfikacji klauzul.

Innowacje i inicjatywy dla klientów Pionu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej zrealizowane w 2022 r.:

- rozszerzyliśmy zakres automatyzacji obsługi produktów linii inwestycyjnej,
- wdrożyliśmy nowoczesne narzędzia, które wspierają optymalizację procesów sprzedażowych dla transakcji wymiany walut w elektronicznych kanałach (Google Analytics),
- wdrożyliśmy proces i narzędzia do indywidualnego marżowania transakcji wymiany walutowej dla klientów MŚP w kanałach elektronicznych,
- przygotowaliśmy rozwiązania w zakresie narzędzi wymiany walut dla nowej aplikacji mobilnej,
- zakończyliśmy proces automatyzacji kalkulacji i dystrybucji stawek stopy procentowej przez wdrożenie modułu Autorates na Platformie Rynków Finansowych,
- wdrożyliśmy pierwszy i rozpoczęliśmy drugi etap globalnego zarządzania pozycją walutową, która pochodzi z kanałów elektronicznych,
- przygotowywaliśmy globalne rozwiązania z zakresu automatyzacji procesu zawierania transakcji wymiany walutowej PagoNxt,
- wdrożyliśmy nowy produkt Global Connect.

W Santander Leasing wprowadziliśmy:

- pierwszy w branży podpis biometryczny, klienci mogą podpisać umowę leasingową na ekranie monitora doradcy leasingowego, a dokumenty otrzymują w formie elektronicznej,
- wynajem samochodów osobowych i dostawczych do 3,5 tony z obsługą serwisową i gwarancją mobilności,

- leasing z dotacją w ramach programu „Mój Elektryk" realizowanego przez NFOŚiGW,
- ekopożyczkę umożliwiającą finansowanie przedmiotów zmniejszających emisje CO_2 (m.in. nieemisyjne źródła ciepła, magazyny energii, stacje ładowania pojazdów elektrycznych, odnawialne źródła energii).

Relacje ze społeczeństwem

[GRI 203-2]

Podejmujemy istotne wyzwania społeczne, takie jak:

- edukacja – wsparcie szkolnictwa wyższego przez fundowanie stypendiów dla studentów, upowszechnianie wiedzy finansowej oraz dotyczącej cyberbezpieczeństwa;
- rozwój społeczeństwa obywatelskiego;
- wspieranie przedsiębiorczości;
- mecenat kultury i sportu.

W 2022 roku – ze względu na wybuch wojny w Ukrainie – zaangażowaliśmy się również w pomoc społeczności ukraińskiej.

Beneficjenci naszych projektów w liczbach w 2022 r.:

[Wskaźnik własny: Liczba beneficjentów projektów i inicjatyw społecznych z obszaru edukacji inicjowanych i/ lub wspieranych w danym roku przez Banku i/lub Fundację Banku]

Beneficjenci projektów realizowanych przez Fundację:

Bankowcy dla Edukacji Finansowej Młodzieży BAKCYL	3500
Program Stypendialny	4. edycja 2021/2022 – 31 Stypendystów 5. edycja 2022/2023 – 25 Stypendystów Ponadto w ramach tego Programu stałe wsparcie otrzymuje 7 stypendystów
Program edukacyjny TO(działa)MY!	10 776
Warszawski Instytut Bankowości – dofinansowanie organizacji VI Kongresu Edukacji Finansowej i Przedsiębiorczości	235

Kampanie i warsztaty edukacyjne

315 824 odbiorców	kampanii edukacyjnej „Finansowe ABC" we współpracy z Onet.pl
131 599 odbiorców	kampanii dot. edukacji finansowej dzieci i młodzieży we współpracy z portalem naTemat.pl i mamaDu.pl
2346 uczniów	uczestniczących w warsztatach „Finansowe roz(g)rywki)" w 10 miastach (we współpracy z MCA BIS Sp. z o.o.) w okresie październik-grudzień 2022

Odbiorcy treści

2106 odbiorców publikacji	„Nowoczesny Senior. Przewodnik po cyfrowym świecie"
4971 pobrań/wyświetleń	szkoleń udostępnionych Santander Bank Polska na platformie Akademia SkillUp
10 306 słuchaczy	5. audycji dla młodych ludzi o tematyce finansowej „Jak Ci się wydaje?"
130 uczniów	biorących udział w warsztatach ekologicznych w ramach projektu „Re:Generacja"

Edukacja

Santander Universidades

Edukacja jest podstawą naszego zaangażowania społecznego, a najważniejszy program w tym obszarze to Santander Universidades globalnie realizowany przez całą Grupę Banco Santander S.A. Jego celem jest:

- wspieranie procesu kształcenia – chcemy wyrównywać szanse młodych ludzi na dostęp do dobrej jakości wykształcenia,
- wspieranie przedsiębiorczości – chcemy pomagać we wdrażaniu dobrych pomysłów w biznesie,
- wspieranie młodych ludzi wchodzących na rynek pracy – chcemy pomagać im w zdobywaniu kompetencji poszukiwanych przez pracodawców.

Podstawą programu Santander Universidades jest platforma stypendialna, która daje dostęp osobom powyżej 18. roku życia do projektów edukacyjnych finansowanych przez Grupę Banco Santander S.A. Osoby zainteresowane zdobywaniem nowych kompetencji mogą korzystać z programów oferowanych przez różne organizacje – nie tylko polskie, lecz również hiszpańskie, niemieckie czy angielskie.

W Polsce Santander Universidades współpracuje z wieloma uczelniami wyższymi w różnych miastach, gdzie ma swoje punkty kontaktowe. Umożliwiamy współpracę biznesu ze środowiskiem akademickim, przyczyniamy się do podnoszenia jakości procesu kształcenia i przystosowania młodych ludzi do potrzeb rynku pracy.

Santander Universidades w Polsce w 2022 r.

61
Liczba uczelni

1,9 mln zł
Budżet przeznaczony na Santander Universidades

5 915
Liczba stypendiów

96 551
Liczba użytkowników platformy stypendialnej Santander Scholarship

Santander Universidades na świecie w 2022 r.

ponad 1000 partnerskich instytucji w 15 państwach
Liczba uczelni i krajów, w których funkcjonują Santander Universidades

2,1 mld EUR
Budżet przeznaczony na działania od początku trwania programu (w EUR)

ponad 790 tys.
Liczba stypendiów od początku trwania programu

Cyberbezpieczeństwo

Od 2017 roku nasz Bank jest partnerem projektu edukacyjnego „Bezpieczeństwo w Cyberprzestrzeni" koordynowanego przez Warszawski Instytut Bankowości. Celem tego projektu jest poprawa świadomości bezpieczeństwa w sieci oraz rozwijanie praktycznych umiejętności związanych z wykorzystaniem nowych technologii.

Szczegółowe informacje na temat projektu „Bezpieczeństwo w Cyberprzestrzeni" przedstawiono na stronie cyber.wib.edu.pl.

Wspieranie przedsiębiorczości

„Finansiaki" to autorski projekt Santander Bank Polska poświęcony edukacji finansowej skierowany do rodziców, nauczycieli oraz dzieci i młodzieży. Przekazujemy rodzicom i nauczycielom, jak można uczyć dzieci podstaw przedsiębiorczości.

Materiały szkoleniowe publikowane są na stronie internetowej projektu www.finansiaki.pl. Można tam znaleźć między innymi darmowy poradnik dla rodziców „Finansiaki. To My!" Bieżące informacje uatrakcyjniające naukę zamieszczamy na profilu projektu na Facebooku.

- 12 625 – Liczba pobrań scenariuszy lekcji dla nauczycieli oraz poradnika dla rodziców, e-booka „Finansiaki. To my" z portalu finansiaki.pl,
- 396 – Liczba dzieci, które wzięły udział w lekcjach prowadzonych przez pracowników Santander,
- 4821 – Liczba poradników "Finansiaki. To My" w wersji pdf wysłana do klientów Santander Bank Polska wraz z regulacjami do konta dla dziecka do 12 lat,
- 273 – Liczba uczniów uczestniczących w lekcjach prowadzonych przez nauczycieli w szkołach podstawowych i przedszkolach (na podstawie scenariuszy lekcji pobranych z portalu).

Najważniejsze działania Fundacji Santander

Fundacja Santander powstała w 1997 roku. W ciągu 25 lat działalności zainicjowała i przeprowadziła większość programów zaangażowania społecznego realizowanych w Banku. Do zadań Fundacji należą:

- troska o ekologię,
- wspomaganie rozwoju lokalnych społeczności,
- wspieranie dzieci i młodzieży,
- rozwijanie wiedzy dotyczącej bezpiecznego bankowania.

Program stypendialny

Od 2018 roku Fundacja Santander prowadzi program stypendialny wspierający dzieci i młodzież szczególnie uzdolnioną. Najzdolniejsi uczniowie klas 7. i 8. szkół podstawowych oraz szkół ponadpodstawowych otrzymują roczne stypendium w kwocie 5 tysięcy złotych.

Stypendium to stanowi nagrodę za wyniki w nauce i jest motywacją do dalszej pracy i osiągania jeszcze lepszych wyników.

Lodówka na medal

Projekt „Lodówka na medal" którego partnerem jest Fundacja Santander to reakcja na zjawisko marnowania żywności i próba przeciwdziałania jego wpływowi na klimat. Wolontariusze Fundacji odwiedzają szkoły na terenie całej Polski i prowadzą warsztaty z zakresu racjonalnego gospodarowania żywnością dla dzieci w wieku od 7 do 14 lat.

- 1 920 przeszkolonych dzieci
- 90 przeprowadzonych lekcji

Więcej informacji o projekcie:
https://fundacja.santander.pl/lodowka-na-medal/.

Senior Samodzielny i Bezpieczny w Sieci

Seniorzy są grupą szczególnie narażoną na ataki internetowych oszustów. Wychodząc naprzeciw potrzebom osób starszych, Fundacja Santander organizuje cykl warsztatów dotyczących bezpiecznego korzystania z internetu i elektronicznych usług bankowych. Zajęcia prowadzone są w całej Polsce przez wolontariuszy Fundacji oraz policjantów.

Najważniejsze projekty grantowe Fundacji

Santander Fundacja

[Wskaźnik własny: Łączna kwota przeznaczona na działania zaangażowania społecznego]

Programy grantowe Fundacji w liczbach w 2022 r.:

- 73 organizacje otrzymały wsparcie w ramach programów grantowych,
- 49 753 beneficjentów programów grantowych,
- 1 450 000,00 zł przeznaczone na wszystkie programy grantowe.

Haki na Cyberataki

I edycja Konkursu grantowego Haki na Cyberataki została rozstrzygnięta pod koniec lutego 2022 roku. Wpłynęło 40 wniosków, spośród których nagrodzono 15 projektów. Organizacjom przyznano 6 grantów po 100 tys. zł. a 9 organizacji otrzymało po 50 tys. zł.

W tegorocznej edycji programu granty zostały przeznaczone na dofinansowanie projektów, które mają na celu zwiększenie wiedzy na temat bezpieczeństwa finansów osobistych, w tym bezpiecznego bankowania, a także świadomości możliwych zagrożeń i znajomości zasad, które pozwolą się przed nimi chronić.

Tu mieszkam, tu zmieniam EKO

Celem programu jest wprowadzenie zmian w lokalnym środowisku, edukacja ekologiczna oraz integracja mieszkańców. Doceniamy oryginalne inicjatywy ekologiczne wynikające z potrzeb społecznych. W tym roku nagrodziliśmy 20 organizacji grantami w wysokości po 10 000 złotych. W ramach projektu powstały między innymi ogrody wertykalne, parki kieszonkowe, ogrody deszczowe, roślinne murale oraz zielone biblioteki i przystanki komunikacji miejskiej.

Wolontariat pracowniczy

[Wskaźnik własny: Łączna kwota przeznaczona na działania zaangażowania społecznego] [Wskaźnik własny: Skala wolontariatu pracowniczego] [Wskaźnik własny: Liczba beneficjentów działań wolontariatu pracowniczego / rok]

Od 2010 roku Fundacja Santander rozwija wolontariat pracowniczy. Prowadzimy go w trzech formach:

- wolontariat czasu,
- wolontariat kompetencyjny,
- edukacja ekonomiczna.

Szczegóły publikujemy na stronie https://fundacja.santander.pl/wolontariat-pracowniczy/.

Wolontariat pracowniczy w liczbach w 2022 r.

210
Liczba zrealizowanych projektów wolontariatu pracowniczego

11 430
Liczba beneficjentów objętych pomocą w ramach akcji wolontariatu pracowniczego

1 972
Liczba pracowników wolontariuszy

104 249,70 zł
Kwota przeznaczona przez Fundację Santander na wolontariat pracowniczy

Wsparcie w związku z wojną w Ukrainie

Wsparcie dla pracowników w związku z wojną w Ukrainie

Pochodzący z Ukrainy pracownicy Grupy Santander otrzymali po wybuchu wojny pomoc finansową, psychologiczną oraz inne pozamaterialne formy wsparcia. Niezależnie od formy współpracy z Bankiem każda osoba pochodząca z Ukrainy mogła liczyć na doraźny dodatek finansowy. Pracownikom Banku oraz zleceniobiorcom umożliwiliśmy otrzymanie zaliczek na poczet wynagrodzeń na trzy miesiące do przodu, tj. za marzec, kwiecień i maj 2022. Zmieniliśmy także organizację ich pracy tak, aby umożliwić zwolnienie z obowiązku świadczenia pracy w wymiarze 5 dni z zachowaniem prawa do wynagrodzenia. Dodatkowo nasi rekruterzy i doradcy ds. kariery udzielili wsparcia w poszukiwaniu pracy rodzinom pracowników pochodzących z Ukrainy.

W 2022 r. wartość pomocy dla siedemdziesięciu pracowników z Ukrainy **osiągnęła kwotę 343 000 złotych**.

Dla wszystkich pracowników Grupy Santander w Polsce zorganizowaliśmy możliwość bezpłatnego wsparcia psychologicznego oraz dostęp do webinarów poświęconym sytuacjom kryzysowym. W intranecie uruchomiliśmy specjalną tablicę ogłoszeń – można tam prosić o pomoc lub oferować wsparcie. Nasi pracownicy mogą skorzystać z 8 godzin płatnej nieobecności związanej z dowolnym rodzajem wolontariatu. Wielu pracowników przeznaczyło ten czas na pomoc uchodźcom.

Pomoc dla klientów w związku z wojną w Ukrainie

Naszych ukraińskich klientów zwolniliśmy z wielu opłat bankowych, między innymi za konta osobiste oraz karty debetowe. Wprowadziliśmy też uproszczoną procedurę otwarcia konta dla obywateli Ukrainy, którzy przybyli do Polski po 23 lutego 2022 roku. Od 7 marca 2022 roku obywatele Ukrainy mogli też składać wnioski o zawieszenie spłaty kredytu.

Wspieraliśmy Agencję ONZ ds. Uchodźców (UNHCR) w szybkim i bezpiecznym dostarczeniu gotówki uchodźcom z Ukrainy. W ramach projektu UNHCR Cash Assistance wykorzystaliśmy innowacyjną technologię dostarczoną przez Santander Bank Polska opartą o system czeków BLIK – unikalny dziewięciocyfrowy kod, który można wykorzystać do wypłaty gotówki z bankomatów bez konieczności posiadania karty płatniczej, konta bankowego czy aplikacji bankowej na smartfonie. Za powyższe działania otrzymaliśmy tytuł „Projekt Fintech 2022".

Klienci firmowi, którzy mają siedzibę zarejestrowaną w Ukrainie lub są obywatelami Ukrainy, do 30 września 2022 r. zostali zwolnieni z wybranych opłat, między innymi za prowadzenie konta firmowego oraz za firmowe karty debetowe (z wyłączeniem kart charge). Do 30 września 2022 roku nie pobieraliśmy też opłaty za przelewy wychodzące do lub przychodzące z banków w Ukrainie. Wszyscy klienci mogli też korzystać z oferty naszego partnera – Telemedi.co i natychmiastowych konsultacji z pediatrami i internistami mówiącymi po ukraińsku i po rosyjsku.

Fundacja Santander na rzecz Ukrainy

W odpowiedzi na agresję Rosji na Ukrainę Fundacja Santander wraz z Grupą Santander Bank Polska realizowała programy pomocy przeznaczone dla ukraińskich pracowników, klientów oraz całego dotkniętego wojną społeczeństwa. Cykliczna akcja „Podwójna Moc Pomagania" w roku 2022 była poświęcona Ukrainie. W zbiórkę pieniędzy zaangażowaliśmy naszych najważniejszych interesariuszy – klientów oraz pracowników. Dzięki ofiarności ponad 26,5 tysięcy osób udało nam się przekazać w sumie kwotę ponad 4,25 mln złotych. W tym, Grupa Santander w Polsce przeznaczyła 1,5 mln złotych na podwajanie otrzymanych wpłat. Pieniądze trafiły do organizacji koordynujących pomoc dla osób dotkniętych wojną – PAH, Unicef oraz PCK. Darowiznę otrzymało także miasto Przemyśl.

DOBRA PRAKTYKA

Europejskie banki Grupy Santander przekazały 4,5 mln złotych na pomoc osobom, które uciekają z Ukrainy z powodu wojny. Pieniądze zostały przekazane Czerwonemu Krzyżowi oraz agencji ONZ do spraw uchodźców – UNHCR.

Wybrane darowizny związane z pomocą dla dotkniętej wojną Ukrainy:

- **Stowarzyszenie SOS Wioski Dziecięce w Polsce** – 120 248,99 złotych na dofinansowanie zakupu karuzeli na plac zabaw, wyposażenie sali „Doświadczania świata", sali rekreacyjnej dla dzieci, sali do hydroterapii oraz zestawu ogrodowego na taras

w Placówce Interwencyjnej. Wsparcie trafiło do Programu SOS Wioski Dziecięce w Kraśniku, w którym przebywają dzieci z Polski i z Ukrainy.

- **Fundacja Polska Akcja Humanitarna** – 1 166 840, 95 złotych, darowizna na rzecz realizacji organizowanego przez Fundację Polska Akcja Humanitarna projektu Programu Tymczasowej Szybkiej Pomocy (TeRA) dla osób, które opuściły Ukrainę, polegającego na udzielaniu pomocy finansowej, na pokrycie niektórych podstawowych potrzeb życiowych, osobom najbardziej potrzebującym, które uciekły z Ukrainy z powodu wojny.
- **Fundacja Polska Akcja Humanitarna** – 10 000 złotych na rzecz akcji SOS Ukraina polegającej na przygotowaniu i realizacji działań stanowiących reakcję na kryzys w Ukrainie oraz na udzielaniu pomocy uchodźcom z Ukrainy na terytorium Polski.
- **Stowarzyszenie Mieszkańców dla Trzebnicy** – 10 700 złotych dofinansowania organizacji kursów języka polskiego dla uchodźców.
- **KULCZYK FOUNDATION** – 55 782,28 złotych na wparcie projektu „Cześć dziewczyny" pomagającego kobietom i dzieciom z Ukrainy. Pieniądze pochodziły z ogłoszonej przez nas specjalnej zbiórki finansowej trwającej od 15 czerwca do 15 lipca 2022 roku.
- **Polski Czerwony Krzyż** – 500 000 złotych na pomoc humanitarną na rzecz Ukrainy, w szczególność na zakup sześciu defibrylatorów.
- **UNICEF** – 2 333 681 złotych na program „POMOC dla UKRAINY", w tym na zakup zestawów dla położnych, środków opatrunkowych, sprzętu chirurgicznego, koncentratorów tlenu oraz materiałów edukacyjnych, kocy i odzieży zimowej dla dzieci i młodzieży.
- **Gmina Miejska Przemyśl** – 250 000 złotych dla Zespołu Szkół Ogólnokształcących nr 2, w którym udziela się pomocy dzieciom z Ukrainy. Środki przeznaczono między innymi na zakup laptopów, kserokopiarek, drukarek, projektorów, tablic interaktywnych oraz wyposażenia kuchni i stołówki.
- **Stowarzyszenie Centrum Pomocy Humanitarnej PTAK** – 22 140 złotych na pokrycie transportu uchodźców z Ukrainy na terytorium Polski.
- **Fundacją „Nienieodpowiedzialni"** – 200 000 złotych na zakup dwóch pojazdów medycznych.
- **Fundacja im. Księdza Aleksandra Fedorowicza „Przyjaciele Alego"** – 10 552,82 złotych na zakup wyposażenia karetki, która zostanie przekazana szpitalowi w Dnipro w ramach pomocy Ukrainie.
- **Dolnośląska Fundacja na Rzecz Pieczy Zastępczej „Przystanek Rodzina"** – 120 248,99 złotych dofinansowania zakupu wyposażenia ośrodka w Starym Wołowie, w którym przebywają dzieci z ukraińskiej pieczy zastępczej. Wyposażenie będzie obejmowało m.in. zakup pralki, zmywarki, stojaków na rowery, wentylatorów, dyspenserów do wody oraz wyposażenia na zewnątrz budynku.
- **Miasto Białystok – Centrum Obsługi Placówek Opiekuńczo-Wychowawczych w Białymstoku** – 120 248,99 złotych dofinansowania prac remontowych pokoi i bawialni przeznaczonych dla osieroconych dzieci z Ukrainy, podopiecznych Obdarowanego.
- **Stowarzyszenie Akademia Rozwoju Filantropii w Polsce** – 20 000 złotych darowizny celowej na wsparcie finansowe organizacji pozarządowych obejmujących pomocą m.in. Uchodźców i Ukrainę oraz osoby fizyczne znajdujące się w trudnej sytuacji życiowej, w ramach plebiscytu „Gwiazdy Dobroczynności".
- **Stowarzyszenie Mieszkańców dla Trzebnicy** – 2 000 złotych dofinansowania organizacji kursów języka polskiego dla uchodźców z objętej stanem wojny Ukrainy. Środki na ten cel zostały zebrane w ramach akcji charytatywnej „Bo świat to my".

Dodatkowo Fundacja Santander przekazała ponad 50 laptopów osobom prywatnym i organizacjom wspierającym uchodźców ukraińskich w ramach akcji „Komputery dla Ukrainy". W grudniu 2022 r. we współpracy z Komitetem Ochrony Praw Dziecka Fundacja Santander zorganizowała Mikołajki dla około trzydzieściorga dzieci z Ukrainy w wieku 6-13 lat.

Santander Leasing przekazał 1 000 000 zł na cele statutowe Fundacji Santander w ramach inicjatywy „Podwójna Moc Pomagania dla Ukrainy".

Relacje ze społeczeństwem w Santander Leasing:

- Darowizna i działania uświadamiające na rzecz Fundacji DKMS
- Darowizna dla 5 organizacji non-profit wybranych przez naszych pracowników podczas gier integracyjnych T.E.A.M.S.,
- Zbiórka prezentów świątecznych dla podopiecznych z Domu Pomocy Społecznej w Mielżynie
- Bieg Business Run (nabyliśmy pakiet sponsorski w kwocie 14 760 zł)

Nasze wyniki

Wyniki w obszarze ład korporacyjny

Wyniki finansowe i główne wskaźniki efektywności

Dane dotyczą Santander Bank Polska S.A.

Klienci

Liczba klientów Banku ogółem (w tys.)	5 695
Santander Internet – zarejestrowani klienci (w tys.)	4 869
Santander Internet – klienci aktywni (w tys.)	3 285
Santander mobile – klienci bankowości mobilnej aktywni (w tys.)	2 452
iBiznes24 – zarejestrowane firmy (w tys.)	20

Placówki

Liczba punktów dostępu Banku/placówek w Polsce w 2022	
a. Oddziały[13]	351
b. Placówki Partnerskie	170
Centra Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej	6

Bankomaty i wpłatomaty

Liczba bankomatów	472
Liczba wpłatomatów	0
Liczba urządzeń dualnych	952

[13] *Łącznie oddziały banku, stanowiska zewnętrzne i strefy Santander*

Wyniki finansowe

Dane dotyczą Santander Bank Polska S.A.

Zysk za okres (w mln zł)	**2 449,0**
Zobowiązania razem (w mln zł)	**211 802,8**
Kapitały razem (w mln zł)	**26 295,3**
ROE [%]	11,4%
Wskaźnik koszty/dochody (C/I) [%]	37,9%
Wskaźnik TCR (Łączny współczynnik kapitałowy) *	**21,1%**

***dane w odpowiednich okresach obejmują zyski zaliczone do funduszy własnych zgodnie z mającymi zastosowanie wytycznymi EBA**

Wyniki realizacji celów Odpowiedzialnej Bankowości

Dane dotyczą Santander Bank Polska S.A.

Lp.		Wynik 2022	Wynik 2021
1	Pozycja w Top 10 pracodawców (miejsce w rankingu)	**Certyfikat Top Employer**	Certyfikat Top Employer
2	Kobiety na stanowiskach kierowniczych	**34,7%**	34,7%
3	Wyrównywanie płac mierzone EPG	**2,0%**	2,4%
4	Liczba osób wzmocnionych finansowo od 1.01.2019 (tys.)	**651 453**	130 992
5	Zielone finansowanie zgodne z SFCS (w mln EUR)*	**566,4**	214,0
6	Energia elektryczna ze źródeł odnawialnych (%)**	**83,5%**	82,0%
7	Eliminacja jednorazowych tworzyw sztucznych (% realizacji)	**100%**	100%
8	Stypendia, staże i praktyki zawodowe (liczba)	**5 915**	6 422
9	Liczba beneficjentów działań	**493 461**	305 652

** Zmiana prezentacji wskaźnika – dodane wyniki z Pionu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej oraz wskazano zgodność finansowania z System Identyfikacji Zrównoważonego Finansowania*

*** Zakupiona bezpośrednio przez Bank energia elektryczna*

[GRI 2-21] Dane dotyczą Santander Bank Polska S.A.

Roczny wskaźnik całkowitego wynagrodzenia

	2022	2021
Roczne całkowite wynagrodzenie najwyżej opłacanej osoby w organizacji w PLN	**5 871 139***	4 530 375
Mediana rocznego, całkowitego wynagrodzenia obejmującego wszystkich pracowników organizacji, z wyłączeniem najwyżej opłacalnej osoby w PLN	**117 081**	96 490
Wskaźnik	**5 015%**	4 695%

**Wynagrodzenia nie uwzględnia dodatkowych korzyści*

[GRI 2-21] Dane dotyczą Santander Bank Polska S.A.

Stosunek wynagrodzenia najwyżej opłacanej osoby w organizacji do mediany wynagrodzenia

W 2022 r. stosunek wynagrodzenia najwyżej opłacanej osoby w Santander Bank Polska S.A. do mediany wynagrodzenia wszystkich pracowników organizacji (z wyłączeniem tej najwyżej opłacanej osoby) był jak 1 do 0,02. W uproszczeniu można więc powiedzieć, że wynagrodzenie najlepiej opłacanej osoby w organizacji było ok. 50 razy wyższe od mediany wynagrodzenia pozostałych pracowników.

[GRI 2-21] Wskaźnik rocznego wynagrodzenia – dane dotyczą Santander Bank Polska S.A.

Stosunek rocznego całkowitego wynagrodzenia dla najlepiej opłacanej osoby w organizacji do mediany rocznego całkowitego wynagrodzenia wszystkich pracowników (z wyłączeniem najwyżej opłacanej osoby)	50,15 do 1

[205-2] Dane dotyczą Santander Bank Polska S.A.

Szkolenia antykorupcyjne w liczbach w 2022 r.:	Liczba pracowników według kategorii zatrudnienia, którym przypisano szkolenie	Liczba pracowników, którym została zakomunikowana polityka i procedury antykorupcyjne	% pracowników, którym została zakomunikowana polityka i procedury antykorupcyjne	Liczba pracowników, którzy przeszli szkolenie w zakresie zwalczania korupcji	% pracowników, którzy przeszli szkolenie w zakresie zwalczania korupcji
Członkowie Zarządu Banku	9	9	100%	9	100%
Przedstawiciele kierownictwa wyższego szczebla Banku*	66	66	100%	65	98%
Przedstawiciele kierownictwa średniego szczebla Banku**	613	613	100%	603	98%
Pozostali pracownicy Banku	9093	9091	99,97%	8911	98%
Łącznie Bank:***	9781	9779	99%	9588	97%

* Pracownicy z wyłączeniem Członków Zarządu i Kierownictwa średniego szczebla Santander Bank Polska S.A.
** Pozostali menedżerowie Santander Bank Polska S.A.
*** Liczba nie obejmuje pracowników długoterminowo nieobecnych w pracy.

[GRI 308-1] [GRI 414-1] Dane dotyczą Santander Bank Polska S.A.

Kluczowe wskaźniki odzwierciedlające wyniki polityk procesu zakupowego w 2022 r.:

Liczba dostawców z obrotami przekraczającymi rocznie 50 tys. zł.	1 595
W tym liczba dostawców podlegających kwalifikacji	1 038
Procent, jaki stanowią dostawcy – firmy polskie lub zagraniczne z siedzibą lub oddziałem zarejestrowanym w Polsce	89,6%
Liczba zrealizowanych procesów zakupowych	520
Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie pod kątem kryteriów środowiskowych	100%
Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani weryfikacji pod kątem kryteriów społecznych	100%

Wyniki w obszarze środowiskowym

Metodyka kalkulacji emisji CO_2

Do obliczeń poziomów emisji CO_2 wykorzystano standardy Protokołu Gazów Cieplarnianych (Greenhouse Gas Protocol, GHG Protocol), według poprawionej wersji: 'A Corporate Accounting and Reporting Standard revised edition, GHG Protocol Scope 2 Guidance Amendment to the GHG Protocol Corporate Standard' oraz 'Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard, Supplement to the GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard'.

Zastosowano współczynniki emisji opracowane przez brytyjski Department for Environment Food & Rural Affairs (DEFRA 2022), Krajowy Ośrodek Bilansowania i Zarządzania Emisjami oraz Urząd Regulacji Energetyki. W porównaniu z rokiem bazowym 2021 nie dokonano zmian w metodyce obliczeń. W celu przeprowadzenia kalkulacji emisji gazów cieplarnianych zastosowano konsolidację danych opartą na kontroli operacyjnej. Obliczenia zostały wykonane jedynie dla Santander Bank Polska S.A. W kalkulacjach zostały użyte wartości GWP (Global warming potential) oparte na IV wydaniu raportu IPPC (The Intergovernmental Panel on Climate Change). Podczas kalkulacji uwzględniono emisje pochodzące z następujących gazów cieplarnianych CO2, CH4, N2O, HFCs, PFCs, SF6, NF.

Emisje biogeniczne.

	Źródło emisji	Zużycie	Jednostka	Typ danych	Wskaźnik emisyjności $kgCO_2e$/jdn	Zródło	Emisje tCO_2e
Poza zakresem	Benzyna – flota – emisje biogeniczne	1 574 765,3	litry	Rzeczywiste	0,083	DEFRA 2022	130,6
	ON – flota – emisje biogeniczne	7 538,8	litry	Rzeczywiste	0,110	DEFRA 2022	0,8
	ON na potrzeby agregatów– emisje biogeniczne	1500,0	litry	Rzeczywiste	0,110	DEFRA 2022	0,2

Poniższa tabela opisuje zakres kalkulacji emisji, źródła emisji oraz metodykę obliczeń:

Zakres	Źródła emisji ujęte w raporcie		Metodyka obliczeń
Zakres 1	Wyciek czynników chłodniczych	R410A R407C R32	Emisje obliczone na podstawie danych o wolumenie uzupełnionego czynnika R410A, R407C, R32 dostarczonych przez Santander oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA 2022 oraz baz EPA / Schiessl (R32).
	Emisje ze źródeł mobilnych	1. olej napędowy 2. benzyna	Emisje obliczone na podstawie danych o zużyciu oleju napędowego oraz benzyny na potrzeby floty transportowej, dostarczonych przez Santander, oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA 2022.
	Emisje ze źródeł stacjonarnych	1. gaz ziemny 2. olej opałowy 3. olej napędowy	Emisje obliczone na podstawie danych o zużyciu oleju grzewczego oraz gazu naturalnego na potrzeby grzewcze, i oleju napędowego na potrzeby generatorów awaryjnych, oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA 2022.

Zakres	Źródła emisji ujęte w raporcie		Metodyka obliczeń
Zakres 2	Energia elektryczna	Biura	Emisje obliczone na podstawie danych o zużyciu energii elektrycznej oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z KOBiZE. Emisje Market Based obliczone na podstawie danych o strukturze paliw dostawców. Z powodu braku wiedzy o dostawcach w niektórych z użytkowanych przez Santander lokalach, posłużono się % strukturą dostawców w oddziałach Banku.
		Praca zdalna*	Brak danych rzeczywistych – estymacja na podstawie osobo-dni spędzonych na pracy zdalnej oraz założeniu, że osoba pracująca zdalnie zużywa 0,12 KWh na godzinę pracy. Emisje obliczone na podstawie estymowanego zużycia oraz współczynnika emisyjności sieci pozyskanego z KOBiZE.
	Ciepło sieciowe	Biura	Brak danych rzeczywistych – estymacja na podstawie benchmarków rocznego zużycia ciepła na mkw powierzchni (pozyskanych z Ustawowego Audytu Energetycznego za rok 2020) oraz powierzchni użytkowanych lokali (ogrzewanych ciepłem sieciowym). Obliczenia uwzględniają lokalizacje opuszczone w ciągu roku 2022, lecz tylko w takim wymiarze dniowym, w jakim były one użytkowane przez Bank. Emisje obliczone na podstawie estymowanego zużycia oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA 2022.
Zakres 3	Podróże biznesowe	Najem aut	Emisje obliczone na podstawie danych o dystansie przebytym najmowanymi autami, dostarczonych przez Santander oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA 2022.
		Transport autobusami	Brak danych rzeczywistych – założono dystans 100 km na każdy wykupiony przejazd autobusem. Emisje obliczono jako iloczyn estymowanej długości trasy i ilości wykupionych przejazdów, oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA 2022.
		Transport kolejowy	Brak danych rzeczywistych – założono dystans 200 km na każdy wykupiony przejazd kolejowy. Emisje obliczono jako iloczyn estymowanej długości trasy i ilości wykupionych przejazdów, oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA 2022.
		Transport lotniczy	Emisje obliczone na podstawie danych o przebytym dystansie drogą krajową (z podziałem na loty krajowe, europejskie oraz międzynarodowe), dostarczonych przez Santander, oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA 2022.

* W celu zachowania spójności z metodyką z lat ubiegłych emisje z zużycia energii podczas pracy zdalnej przypisano do zakresu 2. Wynika to z faktu, że tylko energia została uwzględniona podczas kalkulacji (nie inne źródła emisji podczas pracy zdalnej takie jak ogrzewanie czy wykorzystanie sprzętu). Bank jest w trakcie rewizji dotychczasowej metodyki.

Emisje GHG (w tonach CO_2e)

	2022	2021
Zakres 1	5 264,9	5 957,1
Zakres 2 (location-based)	26 348,7	29 175,5
Zakres 2 (market -based)	14 234,9	15 513,0
Zakres 3 (business travel)	870,1*	94,7*
Łącznie Zakres 1+2 (location-based)	**31 613,6**	**35 132,6**
Łącznie Zakres 1+2 (market -based)	**19 499,8**	**21 470,1**

**Korzystano wyłącznie z danych location based DEFRA*

Zużycie energii elektrycznej w 2021 i 2022 r.

Zużycie energii [MWh]		2021	2022
Całkowite zużycie energii elektrycznej		26 449,30	**21 670,20**
W tym całkowite zużycie energii z surowców nieodnawialnych		14 174,30	**9 551,29**
W tym z:	gazu ziemnego	12 399,38	**9 227,10**
	oleju opałowego	1 549,37	**308,28**
	oleju napędowego	225,55	**15,91**

Flota Banku

	2021	2022
Liczba samochodów na benzynę	13	**12**
Liczba samochodów z napędem diesel	2	**3**
Liczba samochodów hybrydowych/elektrycznych	1303	**1310**

Podróże służbowe

Wskaźnik	2019	2020	2021	2022
Liczba delegacji w przeliczeniu na 1 pracownika	3,17	1,55	0,60	**1,05**

Redukcje zużycia oleju napędowego i benzyny związane z podróżami służbowymi flotą Banku w 2022 r.

Zużycie paliw transportowych	
Zużycie oleju napędowego (w l)	7 538,8
Zmiana zużycia oleju napędowego w stosunku do 2021 r.	1 024,7
Zużycie benzyny (w l)	1 574 765,3
Zmiana zużycia benzyny w stosunku do 2021 r.	128 263,3
Średnie zużycie paliwa w przeliczeniu na jednego pracownika:	0,0063

Wykorzystane w Banku materiały według wagi i objętości

	Papier (kg)	Magnetyczne nośniki danych (kg)
Oddziały	150 015,0	4 670,0

Centra Wsparcia Biznesu	18 077,5	13 575
Razem 2022	**1 168 092**	**18 245**
Razem 2021	1 216 560	13 770

Wyniki w obszarze społecznym

Struktura zatrudnienia

[GRI 2-7]

Zatrudnienie w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska oraz w Santander Bank Polska S.A. (w przeliczeniu na osoby). Stan na 31 grudnia 2022 r.

Spółki zależne (Santander Leasing, Santander Factoring, Santander TFI, Santander Consumer Bank)	2 056
Santander Bank Polska S.A.	9 920
Łącznie	**11 976**

Dane dotyczą liczby osób zatrudnionych na podstawie umowy o pracę bez względu na status zatrudnienia.

[GRI 2-7]

Liczba pracowników Banku w podziale na płeć i czas zatrudnienia (w przeliczeniu na osoby). Stan na 31 grudnia 2022 r.

	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Czas nieokreślony (łącznie)	5 812	2 627	8 439
Czas określony (łącznie)	955	526	1 481
Łącznie	**6 767**	**3 153**	**9 920**

Dane dotyczą liczby osób zatrudnionych w Banku na podstawie umowy o pracę bez względu na status zatrudnienia.

[GRI 2-7]

Liczba pracowników Banku w latach 2017-2022 (w przeliczeniu na osoby)

	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Liczba pracowników na 31 grudnia danego roku	**9 920**	9 584	10 671	10 867	12 641	11 489

Dane dotyczą liczby osób zatrudnionych na podstawie umowy o pracę bez względu na status zatrudnienia.

[GRI 2-7]

Liczba pracowników Banku (w przeliczeniu na osoby) w podziale na wymiar etatu i płeć. Stan na 31 grudnia 2022 r.

	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Pełny wymiar czasu pracy	6 320	2 854	9 174
Niepełny wymiar czasu pracy	447	299	746
Łącznie	**6 767**	**3 153**	**9 920**

Dane dotyczą liczby osób zatrudnionych w Banku na podstawie umowy o pracę bez względu na status zatrudnienia.

[GRI 2-7]

Liczba pracowników Banku (w przeliczeniu na osoby) w podziale na wymiar etatu i region. Stan na 31 grudnia 2022 r.

		Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Warszawa	Pełny etat	1 111	803	1 914
	Niepełny etat	99	76	175
Aglomeracje	Pełny etat	2 481	1 504	3 985
	Niepełny etat	273	184	457
Duże miasta	Pełny etat	1 178	318	1 496
	Niepełny etat	63	34	97
Pozostałe	Pełny etat	1 550	229	1 779
	Niepełny etat	12	5	17

[GRI 2-7]

Liczba pracowników Banku (w przeliczeniu na osoby) w podziale na czas zatrudnienia i region. Stan na 31 grudnia 2022 r.

		Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Warszawa	Stały	1 034	704	1 738
	Tymczasowy	176	175	351
Aglomeracje	Stały	2447	1 438	3 885
	Tymczasowy	307	250	557
Duże miasta	Stały	1 047	284	1 331
	Tymczasowy	194	68	262
Pozostałe	Stały	1 284	201	1 485
	Tymczasowy	278	33	311
Łącznie		**6 767**	**3 153**	**9 920**

[GRI 2-7]

Liczba pracowników Banku (w przeliczeniu na osoby) w podziale na miejsce pracy. Stan na 31 grudnia 2022 r.

	Kobiety	Mężczyźni	**Łącznie**
Centrum Wsparcia Biznesu	3 339	2 356	**5 695**
Oddziały Banku	3 428	797	**4 225**

[GRI 2-8]

Liczba osób współpracujących z Bankiem na podstawie umowy B2B (w przeliczeniu na osoby). Stan na 31 grudnia 2022 r.

Kobiety	9
Mężczyźni	41
Łącznie	**50**

[GRI 2-8]

Liczba osób świadczących pracę na rzecz Banku, nie będących jej pracownikami i których praca jest kontrolowana przez Bank (w przeliczeniu na osoby), w podziale na płeć i rodzaj umowy. Stan na 31 grudnia 2022 r.

	Stan na 31.12.2022 r.			Średnia liczba w ciągu 2022 r.		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Umowa zlecenia ze stawką godzinową (w tym umowy stażystów)	1 202	576	1 778	1 082	496	1 578
Umowa o dzieło	0	0	0	0	0	0

[GRI 202-1]

Wysokość wynagrodzenia kobiet i mężczyzn zatrudnionych w Banku, w stosunku do minimalnej płacy krajowej w 2022 r. Stan na 31 grudnia 2022 r.

	Kobiety	Mężczyźni
Wynagrodzenie pracownika najniższego szczebla w organizacji[14]	4 383,95	4 340,00
Stosunek wynagrodzenia pracownika najniższego szczebla w organizacji do krajowej płacy minimalnej	145,6%	144,2%

[14] *Wynagrodzenie pracowników najniższego szczebla zostało ustalone w odniesieniu do stanowiska opiekun klienta/opiekun relacji z klientem. Wynagrodzenia w Santander Bank Polska ustalane są w oparciu o wycenę rynkową.*

Rotacja pracowników

[GRI 401-1]

Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników Banku na podstawie umowy o pracę, liczba odejść (w przeliczeniu na osoby) i wskaźnik rotacji w 2022 r.

	Liczba pracowników na koniec 2022 r.	Liczba nowozatrudnionych pracowników w ciągu 2022 roku (liczba osób przyjętych do pracy, zatrudnienie na umowę o pracę) w podziale na płeć*	Udział nowo zatrudnionych pracowników w podziale na płeć w łącznej liczbie pracowników**	Liczba odejść z pracy***	Wskaźnik rotacji pracowników w podziale na płeć w łącznej liczbie pracowników ****
Kobiety	6 767	1 148	17%	1 140	17%
Mężczyźni	3 153	638	20%	513	16%
Łącznie	**9 920**	**1 786**	**18%**	**1 653**	**17%**

** Dane dotyczą liczby osób zatrudnionych w Banku, bez względu na status zatrudnienia. W przypadku zatrudnienia osoby dwukrotnie w ciągu roku, wykazywana jest raz.*
*** W odniesieniu do liczby 9 920 – liczba pracowników bez względu na status zatrudnienia.*
**** Dane dotyczą liczby osób zatrudnionych w oparciu o umowę o pracę, bez względu na status zatrudnienia. Liczba odejść z 2022 roku. Jeśli jedna osoba odeszła dwukrotnie, jest wykazywana raz.*
***** Stosunek odejść pracowników, w podziale na płeć, w raportowanym okresie do liczby wszystkich pracowników, w podziale na płeć, zatrudnionych w Banku na umowie o pracę na dzień 31.12.2022 r.*

[GRI 401-1]

Łączna liczba nowozatrudnionych pracowników, liczba odejść nowozatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na osoby). Wskaźnik rotacji nowozatrudnionych pracowników Banku w podziale na wiek w 2022 r. Stan na 31 grudnia 2022 r.

	Liczba pracowników	Liczba nowozatrudnionych pracowników	Odsetek nowozatrudnionych pracowników	Liczba odejść wśród pracowników	Wskaźnik rotacji pracowników
do 30 lat	1 592	881	55%	460	29%
30-50 lat	6 501	853	13%	993	15%
powyżej 50 lat	1 827	52	3%	200	11%
Łącznie	**9 920**	**1 786**	**18%**	**1 653**	**17%**

[GRI 401-1]

Liczba nowozatrudnionych pracowników Banku (w przeliczeniu na osoby) w podziale na płeć i regiony w 2022 r. Stan na 31 grudnia 2022 r.

Miejsce zatrudnienia	Pracownicy	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Odsetek nowozatrudnionych pracowników
Warszawa	2 099	214	211	425	20,25%
Aglomeracje	4 442	394	284	678	15,26%
Duże miasta	1 593	220	95	315	19,77%
Pozostałe	1 796	320	48	368	20,49%
Łącznie	9 920	1 148	638	1 786	18%

[GRI 401-1]

Liczba odejść pracowników Banku (w przeliczeniu na osoby) w podziale na płeć i regiony w 2022 r. Stan na 31 grudnia 2022 r.

	Pracownicy	Kobieta	Mężczyzna	Łącznie	Odsetek odejść pracowników
Warszawa	2 099	162	150	312	14,86%
Aglomeracje	4 442	384	223	607	13,67%
Duże miasta	1 593	230	78	308	19,33%
Pozostałe	1 796	364	62	426	23,72%
Łącznie	9 920	1 140	513	1 653	16,66%

[GRI 404-1]

Liczba godzin szkoleniowych zapewnionych pracownikom Banku, w podziale na płeć. Stan na 31 grudnia 2022 r.

Płeć	Liczba zapewnionych godzin szkoleniowych	Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika
Kobiety	354 221,9	47,09
Mężczyźni	106 643,26	29,93
Łącznie	**460 865,16**	**41,58**

[GRI 404-1]

Liczba godzin szkoleniowych zapewnionych pracownikom Banku (w podziale na kategorie zatrudnienia). Stan na 31 grudnia 2022 r.

Kategoria pracownika	Łączna liczba pracowników	Liczba godzin szkoleniowych zapewnionych pracownikom	Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika
Kierownictwo wyższego szczebla	109	1 102,13	10,11
Kierownictwo niższego szczebla	437	4 758,03	10,89
Pozostali pracownicy	10 538	455 005	43,18
Łącznie	**11 084**	**460 865,16**	**-**

Różnorodność

[GRI 405-1]

Wskaźnik dot. pracowników Banku według kategorii zatrudnienia, grup wiekowych i płci. Stan na 31 grudnia 2022 r.

Pracownicy		Liczba pracowników w Banku			% pracowników w Banku		
		Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Kategoria na tle wszystkich pracowników
Wyższa kadra zarządzająca*	do 30 lat	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
	30-50 lat	28	50	78	25,00%	44,64%	69,64%
	powyżej 50 lat	14	20	34	12,50%	17,86%	30,36%
	Łącznie	**42**	**70**	**112**	**0,42%**	**0,71%**	**1,13%**
Pozostali menedżerowie	do 30 lat	10	13	23	0,80%	1,04%	1,83%
	30-50 lat	524	423	947	41,75%	33,71%	75,46%
	powyżej 50 lat	179	106	285	14,26%	8,45%	22,71%
	Łącznie	**713**	**542**	**1 255**	**7,19%**	**5,46%**	**12,65%**
Pozostali pracownicy	do 30 lat	1 070	499	1 569	12,52%	5,84%	18,36%
	30-50 lat	3 834	1 637	5 471	44,87%	19,16%	64,03%
	powyżej 50 lat	1 107	397	1 504	12,96%	4,65%	17,60%
	Łącznie	**6 011**	**2 533**	**8 544**	**60,59%**	**25,53%**	**86,13%**

** W kategorii nie jest uwzględniany Zarząd, który rozumiany jest jako kategoria „Najwyższa kadra kierownicza".*

[GRI 405-1]

Pracownicy zagraniczni* Banku (w przeliczeniu na osoby). Stan na 31 grudnia 2022 r.

	Liczba pracowników zagranicznych według grup wiekowych i płci			Odsetek pracowników zagranicznych według wieku i płci		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
do 30 lat	27	13	40	0,27%	0,13%	0,40%
30-50 lat	13	7	20	0,13%	0,07%	0,20%
powyżej 50 lat	1	4	5	0,01%	0,04%	0,05%
Łącznie	**41**	**24**	**65**	**0,41%**	**0,24%**	**0,66%**

* Pracownik zagraniczny – osoba zatrudniona w oparciu o umowę o pracę w Santander Bank Polska S.A. posiadająca obywatelstwo inne niż polskie.

[GRI 2-9] [GRI 405-1]

Liczba Członków Zarządu i Rady Nadzorczej Banku według grup wiekowych i płci. Stan na 31 grudnia 2022 r.

Członkowie organu zarządczego		Liczba członków w każdej grupie			Odsetek członków w każdej grupie		
		Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Zarząd	do 30 lat	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%
	30-50 lat	0	5	5	0,0%	55,6%	55,6%
	powyżej 50 lat	1	3	4	11,1%	33,3%	44,4%
	Łącznie	**1**	**8**	**9**	**11,1%**	**88,9%**	**100,0%**
Rada Nadzorcza	do 30 lat	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%
	30-50 lat	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%
	powyżej 50 lat	4	6	10	40,0%	60,0%	100,0%
	Łącznie	**4**	**6**	**10**	**40,0%**	**60,0%**	**100,0%**

[GRI 405-1]

Członkowie Zarządu lub Rady Nadzorczej Banku będący cudzoziemcami (w osobach). Stan na 31 grudnia 2022 r.

Członkowie Zarządu lub Rady Nadzorczej będący cudzoziemcami	Liczba członków będących cudzoziemcami w każdej grupie			Odsetek cudzoziemców według wieku i płci w sumie (członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej)		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
do 30 lat	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
30-50 lat	0	1	1	0,00%	5,26%	5,26%
powyżej 50 lat	1	6	7	5,26%	31,58%	36,84%
Łącznie	**1**	**7**	**8**	**5,26%**	**36,84%**	**42,10%**

Wynagrodzenie

[405-2]

Stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet zatrudnionych w Banku do wynagrodzenia mężczyzn zatrudnionych w Banku, w podziale na kategorie zatrudnienia

Kategoria zatrudnienia	Wynagrodzenie podstawowe*	Wynagrodzenie**
Wyższa kadra zarządzająca bez Zarządu	85,60%	82,40%
Pozostali menadżerowie	79,81%	77,40%
Pozostali pracownicy	68,95%	69,40%

** Wynagrodzenie podstawowe – wynagrodzenie bez żadnych dodatkowych kwot, takich jak bonusy, premie, kwoty należne z tytułu nadgodzin.*

*** Wynagrodzenie – wynagrodzenie podstawowe wraz z dodatkowymi kwotami wypłacanymi pracownikowi. Do przykładowych kwot wypłacanych pracownikowi mogą należeć te wynikające ze stażu pracy, w tym środki pieniężne i bonusy.*

Dane nie są gromadzone w podziale na regiony. Zmienne elementy wynagrodzenia nie zostały uwzględnione w obliczeniach.

[405-2]

Stanowiska kierownicze w Banku w podziale na płeć

Kategoria zatrudnienia	Kobiety	Mężczyźni
Najwyższa kadra zarządzająca (Zarząd)	1	8
Wyższa kadra zarządzająca	42	69
Pozostali menadżerowie	682	511

BHP

[403-9]

Wypadki (incydenty) przy pracy w Banku podziale na płeć*

	Łączna liczba urazów związanych z pracą: pracownicy Banku, w podziale na płeć			Współczynnik urazów związanych z pracą w oparciu o 200 000 przepracowanych godzin		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Średnia
Liczba ofiar śmiertelnych w wyniku urazów związanych z pracą	0	0	0	0	0	0
Liczba poważnych w skutkach urazów związanych z pracą (z wyłączeniem ofiar śmiertelnych)	0	0	0	0	0	0
Liczba podlegających rejestracji urazów związanych z pracą (wraz z ofiarami śmiertelnymi)	25	6	31	0,54	0,25	0,44
Łączna liczba urazów związanych z pracą dla wszystkich pracowników	25	6	31	0,54	0,25	0,44
Liczba zidentyfikowanych, charakteryzujących się wysokim potencjałem incydentów związanych z pracą	0	0	0	–	–	–
Liczba zidentyfikowanych zdarzeń potencjalnie wypadkowych	0	0	0	–	–	–

** Biuro BHP Banku nie zbiera informacji dotyczących wypadków czy urazów osób wykonujących pracę, niebędących zatrudnionymi przez organizację. Wszystkie informacje o zdarzenia wypadkowych są przekazywane do koordynatorów firm zewnętrznych zgodnie z prawem. Z tego powodu zestawienie nie zawiera informacji dotyczących urazów osób świadczących pracę dla organizacji, ale nie będących pracownikami.*

Ocena jakości pracy

[404-3]

Odsetek pracowników Banku podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej według płci i kategorii zatrudnienia w 2022 r.

Kategoria zatrudnienia	% pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy, według płci		% pracowników podlegających regularnym przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Kierownictwo wyższego szczebla	100%	100%	100%	100%
Kierownictwo niższego szczebla	93%	93%	100%	100%
Pozostali pracownicy	79%	85%	100%	100%
Łącznie	81%	86%	100%	100%

O raporcie

Opis procesu raportowania

[GRI 2-2] [GRI 2-3] [GRI 2-4] [GRI 2-14]

Raport ESG 2022 Santander Bank Polska S.A. to już dziesiąta publikacja prezentująca nasz wpływ społeczny, środowiskowy i gospodarczy oraz opisująca praktyki zarządcze. Niniejszy raport zawiera dane i opis praktyk stosowanych przez Santander Bank Polska S.A. (chyba że w treści wprost jest wskazane, że konkretna informacja dotyczy Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska, Grupy Banco Santander S.A. lub innej spółki powiązanej lub stowarzyszonej z Bankiem). Dodatkowo w tym raporcie po raz pierwszy ujęliśmy wybrane dane Santander Leasing S.A. oraz Santander Factoring sp. z. o. o. dotyczące spraw pracowniczych (jeśli dana informacja dotyczy którejś z tych spółek, jest to każdorazowo odnotowane w raporcie). Raport dotyczy okresu od 1 stycznia 2022 roku do 31 grudnia 2022 roku i obejmuje ten sam okres sprawozdawczy co Sprawozdanie Finansowe, chyba że w treści zaznaczono inaczej. Raporty te publikujemy w cyklu rocznym, a poprzedni zaprezentowaliśmy 27 lipca 2022 r. Niniejszy raport publikujemy w czerwcu 2023 r.

Nie wprowadziliśmy w okresie sprawozdawczym żadnych zmian w raportowanych informacjach niefinansowych.

Podstawą tej publikacji jest zaktualizowana wersja międzynarodowego standardu Global Reporting Initiative (GRI). W tabeli zatytułowanej "Tabela GRI" wskazano miejsca, w których ujawniono poszczególne informacje dotyczące Santander Bank Polska S.A.

Raport odnosi się ponadto do międzynarodowych wytycznych i celów istotnych z punktu widzenia naszej organizacji i sektora finansowego. Są to:

- wytyczne Komisji Europejskiej dotyczące ujawniania informacji niefinansowych związanych z oddziaływaniem na klimat,
- zasady UNEP FI – Principles for Responsible Banking,
- Cele Zrównoważonego Rozwoju zidentyfikowane jako strategiczne dla Santander Bank Polska S.A.

Dodatkowo publikacja uwzględnia założenia i wskaźniki zdefiniowane przez „Wytyczne do raportowania ESG – Przewodnik dla spółek notowanych na GPW". W raporcie uwzględniono także wskaźniki własne, stanowiące specyficzne dla naszego Banku wskaźniki efektywności.

Częścią niniejszej publikacji jest raport klimatyczny opracowany z wykorzystaniem rekomendacji TCFD. Zgodnie z założeniami wytycznych Bank integruje swoje ujawnienia dotyczące zrównoważonego rozwoju z informacjami na temat oddziaływania na klimat. W 2022 r. przeprowadziliśmy analizę, która pozwoliła nam zidentyfikować ryzyko i szanse klimatyczne w dwóch scenariuszach, obejmujących krótki (2025), średni (2030) i długi termin (2050). Metodologię sporządzenia raportu TCFD przedstawiono w raporcie ESG za rok 2021.

Istotne tematy ujęte w raporcie opracowano z wykorzystaniem matrycy istotności ESG Banku, której szczegółowy opis oraz proces powstawania prezentujemy w podrozdziale Wybór tematów istotnych dla Banku.

[GRI 2-14]

W prace związane z raportowaniem kwestii zrównoważonego rozwoju aktywnie zaangażowany jest Zarząd Banku. W ramach swojego zaangażowania Zarząd odpowiada m.in. za włączenie w proces raportowania odpowiednich jednostek i komitetów, zapewnienie przestrzegania procesów należytej staranności oraz ostateczną akceptację treści Raportu ESG. W Banku nie powołano osobnych komitetów zajmujących się raportowaniem ESG, jednak w proces raportowania włączono następujące jednostki mające na celu zapewnienie odpowiedniej dbałości o informacje niefinansowe publikowane przez Bank:

- Komitet ds. Ujawnień;
- Komitet ds. Odpowiedzialnej Bankowości i Kultury Organizacyjnej;
- Forum ESG.

Niezależna atestacja

[GRI 2-5]

Santander Bank Polska S.A. w ramach zapewnienia należytej staranności w procesie raportowania kwestii związanych ze zrównoważonym rozwojem dobrowolnie poddaje wybrane ze swoich ujawnień niezależnej atestacji dającej ograniczoną pewność i przeprowadzonej zgodnie z Krajowym Standardem Usług Atestacyjnych Innych niż Badanie i Przegląd 3000 (Z) w brzmieniu Międzynarodowego Standardu Usług Atestacyjnych 3000 (zmienionego) – „Usługi atestacyjne inne niż badania i przeglądy historycznych informacji finansowych" („KSUA 3000 (Z)"). Proces audytu danych niefinansowych koordynowany jest przez Zespół Zrównoważonego Rozwoju i ESG. przy wsparciu Zarządu Banku . Rada Nadzorcza nie uczestniczy aktywnie w tym procesie.

Atestacji poddano następujące ujawnienia GRI:
- Ujawnienia profilowe GRI 2-1 – GRI 2-30,
- Wartości i etyka: GRI 418-1,
- Bezpieczeństwo usług, transakcji i danych klientów: GRI 205-2 – GRI 205-3, GRI 417-2, GRI 417-3,
- Dostosowywanie portfela do celów strategii Net Zero do 2050, Zielone finanse, Bezpośredni wpływ na środowisko:
  - GRI 305-1 – GRI 305-2,
  - Procesy stosowane w celu ustalania i oceny ryzyk związanych z klimatem, główne rodzaje ryzyka, oraz sposób zarządzania tym ryzykiem
- Inne: GRI 401-1, GRI 405-1 – GRI 405-2, GRI 406-1.

W związku z nadchodzącymi wymogami regulacyjnymi została podjęta decyzja o weryfikacji Raportu ESG za 2022 r. przez głównego audytora Grupy Santander Bank Polska tj. PricewaterhouseCoopers Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Audyt sp.k. (PwC) – podmiot zewnętrzny, z którym nie mamy relacji, które mogłyby wpłynąć na niezależność poświadczenia. Jest to krok w kierunku docelowego raportowania kwestii ESG w ścisłym związku z raportowaniem finansowym.). Zgodnie z zapisami Ustawy z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym firma audytorska i biegły rewident są zobowiązani do zachowania niezależności wobec Banku i Grupy. Ponadto w oparciu o wymogi Rekomendacji H Bank cyklicznie dokonuje weryfikacji niezależności firmy audytorskiej i jej pracowników. W tej ocenie brana jest również pod uwagę możliwość świadczenia usług niebędących badaniem sprawozdań finansowych. .

Indeks wskaźników

Poniżej znajdują się wyjaśnienia dotyczące oznaczeń w raporcie. Tabela odsyła do miejsc ujawniania poszczególnych informacji zgodnie ze standardem GRI.

Tabela GRI

Kod wskaźnika	Nazwa	→	Miejsce w raporcie
GRI 2-1	Dane organizacyjne	→	Profil działalności – str. 6
GRI 2-2	Podmioty objęte raportowaniem zrównoważonego rozwoju w organizacji	→	O raporcie – str. 97
GRI 2-3	Okres sprawozdawczy, częstotliwość raportowania i dane kontaktowe	→	O Raporcie – str. 97 Kontakt – str. 108
GRI 2-4	Zmiany w raportowanych informacjach	→	Opis procesu raportowania – str. 97 O Santander Bank Polska – str. 6
GRI 2-5	Zewnętrzne poświadczenie	→	Potwierdzenie audytu – str.99
GRI 2-6	Działalność, łańcuch wartości i inne relacje biznesowe	→	Profil działalności – str. 6 Zrównoważony łańcuch dostaw – str. 48 Zielone finanse – str. 53-54
GRI 2-7	Pracownicy	→	Struktura zatrudnienia – str. 89-90 Wyniki w obszarze społecznym – str. 89-90
GRI 2-8	Osoby świadczące pracę na rzecz organizacji, które nie są jej pracownikami	→	Struktura zatrudnienia – str. 90 Wyniki w obszarze społecznym – str. 88
GRI 2-9	Skład i struktura najwyższego organu zarządzającego	→	Skład Zarządu – str.25 Komitety – str. 27 Różnorodność w miejscu pracy – str. 65
GRI 2-10	Powoływanie i wybór najwyższego organu zarządczego	→	Powoływanie zarządu, ocena jego działań, wiedza i kompetencje członków – str. 26-27 Powoływanie Rady Nadzorczej – str. 29
GRI 2-11	Przewodniczący najwyższego organu zarządzającego	→	Skład Zarządu – str. 25
GRI 2-12	Rola najwyższego organu zarządczego w nadzorowaniu zarządzania wpływami	→	Rola zarządu i rady nadzorczej – str. 26
GRI 2-13	Przekazanie odpowiedzialności za zarządzanie wpływami	→	Komitety str. 27
GRI 2-14	Rola najwyższego organu zarządczego w raportowaniu kwestii zrównoważonego rozwoju	→	Opis procesu raportowania – str. 97
GRI 2-15	Konflikt interesu	→	Konflikty interesów str. 34
GRI 2-16	Informowanie o istotnych kwestiach	→	Wartości i etyka – str. 33
GRI 2-17	Wiedza zbiorowa najwyższego organu zarządczego	→	Powoływanie zarządu, ocena jego działań, wiedza i kompetencje członków – str. 26

Kod wskaźnika	Nazwa	→	Miejsce w raporcie
GRI 2-18	Ocena wyników działalności najwyższego organu zarządczego	→	Powoływanie zarządu, ocena jego działań, wiedza i kompetencje członków – str. 26
GRI 2-19	Polityka wynagrodzeń	→	Zasady wynagradzania zarządzających – str. 31
GRI 2-20	Proces ustalania wynagrodzenia	→	Zasady wynagradzania zarządzających – str. 31
		→	Polityka wynagrodzeń dla pracowników – str. 67
GRI 2-21	Wskaźnik rocznego wynagrodzenia całkowitego	→	Zasady wynagradzania zarządzających – str. 31
GRI 2-22	Oświadczenie o strategii zrównoważonego rozwoju	→	List Prezesa Zarządu – str. 4-5
GRI 2-23	Zobowiązania ujęte w politykach	→	Strategia i model biznesowy Banku – str. 8
		→	Strategia i polityki dotyczące ładu korporacyjnego – str. 25
		→	Zrównoważony łańcuch dostaw – str. 49
		→	Strategie i polityki dotyczące środowiska i klimatu – str. 50
		→	Dostosowywanie portfela do celów Net Zero do 2050 – str. 52
		→	Polityka praw człowieka – str. 48
GRI 2-24	Realizowanie zobowiązań ujętych w politykach	→	Strategia i model biznesowy Banku – str. 8
		→	Strategia i polityki dotyczące ładu korporacyjnego – str. 23
		→	Wartości i etyka – str. 33
		→	Zrównoważony łańcuch dostaw – str. 48
		→	Strategie i polityki dotyczące środowiska i klimatu – str. 51
		→	Polityka praw człowieka – str. 47
GRI 2-25	Procesy naprawcze dotyczące negatywnych oddziaływań	→	Wybór tematów istotnych dla Banku – str.17
		→	Wartości i etyka – str. 33
		→	Reklamacje – str. 73
GRI 2-26	Mechanizmy zasięgania porad i zgłaszania obaw	→	Wartości i etyka – str. 34
GRI 2-27	Zgodność z przepisami prawa i regulacjami	→	Spełnienie wymogów regulacyjnych ESG – str. 46
		→	Transparentność – str. str. 74
GRI 2-28	Stowarzyszenia członkowskie	→	Partnerstwa i zaangażowanie na rzecz zrównoważonego rozwoju – str. 15
GRI 2-29	Podejście do angażowania interesariuszy	→	Nasi interesariusze – str. 14
GRI 2-30	Układy zbiorowe pracy	→	Struktura zatrudnienia – str. 65
GRI 3-1	Proces określania tematów istotnych	→	Wybór tematów istotnych dla Banku – str. 17
GRI 3-2	Lista tematów istotnych	→	Wybór tematów istotnych dla Banku – str. 17

Kod wskaźnika	Nazwa	→	Miejsce w raporcie
GRI 3-3	Zarządzanie tematami istotnymi (określonymi jako istotne na matrycy istotności tematów)	→	Rola zarządu i rady nadzorczej – str. 26 Wartości i etyka – str. 33 Bezpieczeństwo usług, transakcji i danych klientów – str. 37 Włączanie ESG do systemu zarządzania ryzykiem w organizacji – str. 38 Spełnienie wymogów regulacyjnych ESG – str. 46 Odporność organizacyjna i biznesowa – str. 47 Pozytywne doświadczenia klientów – str. 62 Inkluzywna i zrównoważona bankowość – str. 63 Klientocentryczność – str. 71
GRI 201-1	Bezpośrednia wartość wytworzona i podzielona	→	Wyniki w zakresie efektywności – str. 11
GRI 202-1	Wysokość wynagrodzenia kobiet i mężczyzn w stosunku do płacy minimalnej	→	Różnorodność w miejscu pracy – str. 65
GRI 203-2	Znaczący pośredni wpływ ekonomiczny	→	Relacje ze społeczeństwem – str. 76-81
GRI 205-2	Komunikacja i szkolenia poświęcone politykom i procedurom antykorupcyjnym (wskaźnik raportowany częściowo)	→	Przeciwdziałanie korupcji – str. 36
GRI 205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i działania podjęte w odpowiedzi na nie	→	Przeciwdziałanie korupcji str. 36
GRI 301-1	Surowce według wagi i objętości	→	Pozostałe wskaźniki środowiskowe – str. 58
GRI 302-1	Zużycie energii w organizacji	→	Pozostałe wskaźniki środowiskowe – str. 57
GRI 303-1	Zużycie wody jako wspólnego źródła	→	Pozostałe wskaźniki środowiskowe – str. 57
GRI 305-1	Łączne bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych	→	Emisje gazów cieplarnianych – str. 55-56
GRI 305-2	Łączne pośrednie emisje gazów cieplarnianych według wagi	→	Emisje gazów cieplarnianych str. 55-56
GRI 305-3	Inne pośrednie emisje gazów cieplarnianych	→	Emisje gazów cieplarnianych str. 55-56
GRI 308-1	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów środowiskowych	→	Zrównoważony łańcuch dostaw – str. 49
GRI 401-1	Łączna liczba i odsetek nowych pracowników zatrudnionych oraz łączna liczba odejść w okresie raportowania	→	Struktura zatrudnienia – str. 65
GRI 401-2	Świadczenia dodatkowe (benefity) zapewniane pracownikom pełnoetatowym	→	Benefity – str. 69
GRI 403-2	Identyfikacja zagrożeń, ocena ryzyka i badanie incydentów	→	Bezpieczeństwo i higiena pracy – str. 70-71
GR 403-5	Szkolenia pracowników w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	→	Bezpieczeństwo i higiena pracy – str. 70-71
GRI 403-6	Promocja zdrowia	→	Bezpieczeństwo i higiena pracy – str. 70
GRI 403-9	Rodzaj i wskaźnik urazów związanych z pracą	→	Bezpieczeństwo i higiena pracy – str. 70
GRI 404-1	Liczba dni szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według struktury zatrudnienia	→	Szkolenia i rozwój – str. 68-69

Kod wskaźnika	Nazwa	→	Miejsce w raporcie
GRI 404-2	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego	→	Szkolenia i rozwój – str. 68-69
GRI 404-3	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia	→	Szkolenia i rozwój – str. 68-69
GRI 405-1	Różnorodność ciał nadzorczych i pracowników	→	Różnorodność w miejscu pracy – str. 65
GRI 405-2	Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do wynagrodzenia kobiet według zajmowanego stanowiska	→	Różnorodność w miejscu pracy – str. 66-67
GRI 406-1	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji	→	Transparentność – str. 74
GRI 414-1	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów społecznych	→	Zrównoważony łańcuch dostaw – str. 49
GRI 415-1	Całkowita wartość finansowa i rzeczowa darowizn na rzecz partii politycznych, polityków i instytucji o podobnym charakterze	→	Transparentność – str. 74
GRI 417-2	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnym kodeksami dotyczącymi oznakowania i informacji o produktach i usługach	→	Transparentność – str. 74
GRI 417-3	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnym kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej	→	Transparentność – str. 74
GRI 418-1	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych	→	Transparentność – str. 74
FS 14 (Suplement sektorowy GRI)	Działania podjęte w celu zapewnienia dostępu do usług finansowych osobom z grup defaworyzowanych	→	Inkluzywna i zrównoważona bankowość – str. 63-64

Tabela TCFD

Dążąc do zgodności z rekomendacjami Financial Stability Board's Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) w raporcie ESG za 2021 rok po raz pierwszy sporządziliśmy poświęcony im raport TCFD, który stanowił wydzieloną część publikacji. W tym roku kontynuujemy ujawnienia informacji związanych ze zmianą klimatu integrując je do treści raportu – takie podejście osadza informacje w kontekście i zminimalizuje powtórzenia. Dla ułatwienia nawigacji po raporcie prezentujemy poniżej, gdzie znajdują się konkretne ujawnienia:

REKOMENDOWANE UJAWNIENIA		Podrozdział raportu
Ujawnij zasady zarządzania organizacją dotyczące ryzyka i szans związanych z klimatem.		
Opisz nadzór zarządu nad zagrożeniami i możliwościami związanymi z klimatem.	→	Rola zarządu i rady nadzorczej – str. 26
Opisz rolę kierownictwa w ocenie ryzyka i szans związanych z klimatem i zarządzaniu nimi.	→	Rola zarządu i rady nadzorczej – str. 26
Ujawnij rzeczywisty i potencjalny wpływ ryzyk i szans związanych z klimatem na działalność, strategię i planowanie finansowe organizacji, jeśli takie informacje są istotne.		
Opisz ryzyka i szanse związane z klimatem, które organizacja zidentyfikowała w perspektywie krótko-, średnio– i długoterminowej.	→	Ryzyka klimatyczne – str. 40-46, Szanse klimatyczne – str. 46
Opisz wpływ ryzyk i szans związanych z klimatem na działalność, strategię i planowanie finansowe organizacji.	→	Zarządzanie ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych w sektorach wrażliwych – str. 38-39
Opisz odporność strategii organizacji, biorąc pod uwagę różne scenariusze związane z klimatem, w tym scenariusz 2°C lub niższy.	→	Ryzyka klimatyczne – str. 40-46
Ujawnij, w jaki sposób organizacja identyfikuje, ocenia i zarządza ryzykiem związanym z klimatem.		
Opisz procesy organizacji w zakresie identyfikacji i oceny ryzyka związanego z klimatem.	→	Ryzyka klimatyczne str. 40-46, Zarządzanie ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych w sektorach wrażliwych – str. 38-39
Opisz procesy organizacji dotyczące zarządzania ryzykiem związanym z klimatem.	→	Włączanie ESG do systemu zarządzania ryzykiem w organizacji – str. 38
Opisz, w jaki sposób procesy identyfikacji, oceny i zarządzania ryzykiem związanym z klimatem są zintegrowane z ogólnym zarządzaniem ryzykiem w organizacji.	→	Włączanie ESG do systemu zarządzania ryzykiem w organizacji – str. 38
Ujawnij miary i cele stosowane do oceny i zarządzania odpowiednimi ryzykami i możliwościami związanymi z klimatem, jeżeli takie informacje są istotne.		
Ujawnij wskaźniki stosowane przez organizację do oceny ryzyka i szans związanych z klimatem zgodnie ze strategią i procesem zarządzania ryzykiem.	→	Emisje gazów cieplarnianych – str. 55
Należy ujawnić zakres emisji gazów cieplarnianych oraz związane z tym ryzyko.	→	Emisje gazów cieplarnianych – str. 55-56
Opisz cele stosowane przez organizację do zarządzania ryzykiem i szansami związanymi z klimatem oraz wynikami w stosunku do celów.	→	Strategia i model biznesowy Banku – str. 8-10 *Nie posiadamy obecnie planów przejścia (transition plans)*

Tabela wskaźników wg „Wytycznych do raportowania ESG. Przewodnik dla spółek notowanych na GPW"

		Miejsce w raporcie
E-P1	Emisje gazów cieplarniach	→ Emisje gazów cieplarnianych – str. 55-56
E-P2	Zużycie energii	→ Pozostałe wskaźniki środowiskowe – str. 57
E-P3	Ryzyko i korzyści związane z klimatem	→ Ryzyka klimatyczne – str. 40-46 → Szanse klimatyczne – str. 46
E-S3	Zużycie wody	→ Pozostałe wskaźniki środowiskowe – jako wskaźnik opisowy na str. 57
E-S5	Wpływ na bioróżnorodność	→ Działalność Santander Bank Polska S.A. w nieznacznym stopniu wpływa na bioróżnorodność. Nasza Strategia Odpowiedzialnej Bankowości – Responsible Banking wskazuje jako priorytetowe inne zagadnienia wpływu środowiskowego.
E-S6	Zanieczyszczenia i odpady	→ Pozostałe wskaźniki środowiskowe – str. 57
S-P1	Różnorodność w organach nadzorczych	→ Różnorodność w miejscu pracy – str. 66
S-P2	Wskaźnik równości wynagrodzeń	→ Różnorodność w miejscu pracy str. 67
S-P3	Rotacja zatrudnienia	→ Struktura zatrudnienia – str. 91
S-P4	Wolność zrzeszania się i negocjacji zbiorowych	→ Struktura zatrudnienia – str. 65
S-S1	Bezpieczeństwo i higiena pracy	→ Bezpieczeństwo i higiena pracy – str. 70
S-P5	Polityka praw człowieka	→ Polityka praw człowieka – str. 47
S-P6	Procedury należytej staranności dot. praw człowieka	→ Polityka praw człowieka – str. 47
G-P1	Struktura organów zarządczych	→ Opis struktury zarządczej – str. 25-30
G-P2	Kodeks etyki	→ Wartości i etyka – str. 33
G-P3	Polityka antykorupcyjna	→ Przeciwdziałanie korupcji – str. 36
G-P4	Mechanizm zgłaszania naruszeń	→ Wartości i etyka – str. 34
G-S1	Polityka ochrony danych	→ Bezpieczeństwo usług, transakcji i danych klientów – str. 37

Tabela wskaźników własnych Santander Bank Polska S.A.

Nazwa wskaźnika	Miejsce w raporcie
Liczba punktów dostępu Banku w Polsce, w tym oddziałów w podziale na placówki prowadzone bezpośrednio przez Bank oraz placówki partnerskie	→ Wyniki w zakresie efektywności – str. 7
Skala wolontariatu pracowniczego	→ Wolontariat pracowniczy – str. 79
Liczba beneficjentów działań wolontariatu pracowniczego / rok	→ Wolontariat pracowniczy – str. 79
Łączna kwota przeznaczona na działania zaangażowania społecznego	→ Najważniejsze projekty grantowe Fundacji – str. 78
Liczba klientów korzystających z bankowości mobilnej i internetowej	→ Bezpieczeństwo usług, transakcji i danych klientów– str. 37
Liczba interakcji w kanałach zdalnych	→ Bezpieczeństwo usług, transakcji i danych klientów – str. 37
Główne prośrodowiskowe produkty i usługi oferowane klientom, w tym oferta wpływająca na rozwiązania z zakresu przeciwdziałania zmianom klimatu	→ Zielone finanse – str. 53
Główne działania na rzecz zwiększenia satysfakcji klienta	→ Klientocentryczność – str. 71
Wyniki pomiaru satysfakcji klienta	→ Pozytywne doświadczenia klientów (NPS) – str. 62-63
Informacje o kluczowych produktach, w tym nowych produktach wprowadzonych w raportowanym okresie	→ Strategia i model biznesowy Banku – str. 8 → Nowe technologie i innowacyjność – str. 74
Produkty i inicjatywy dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP)	→ Nowe technologie i innowacyjność – str. 74
Liczba oddziałów Banku z certyfikatem Obsługa Bez Barier	→ Inkluzywna i zrównoważona bankowość – str. 63-64
Liczba beneficjentów projektów i inicjatyw społecznych z obszaru edukacji inicjowanych i/ lub wspieranych w danym roku przez Banku i/lub Fundację Banku	→ Relacje ze społeczeństwem – str. 76
Lista kluczowych działań i inicjatyw realizowanych w danym roku w Banku na rzecz zwiększenia wiedzy pracowników o etyce i kulturze organizacyjnej Banku	→ Wartości i etyka – str. 33
Opis polityk, procedur i wyników badania ekspozycji na ryzyka klimatyczne	→ Ryzyka klimatyczne – str. 40-46
Działania realizowane w celu zapewnienia cyberbezpieczeństwa	→ Bezpieczeństwo usług, transakcji i danych klientów – str. 37
Opis podejścia Banku do implementowania wymogów regulacji dotyczących obszarów ESG do swojej strategii biznesowej	→ Spełnienie wymogów regulacyjnych ESG – str. 46

Słowniczek

Agile – Zwinne metody współpracy (z ang. agile) oparte na działaniu w małych interdyscyplinarnych zespołach będących blisko klienta i potrafiących szybko i efektywnie wdrażać nowe rozwiązania

BHP – bezpieczeństwo i higiena pracy

EBA – European Banking Authority, Europejski Urząd Nadzoru Bankowego

EPG – Equal Pay Gap, czyli skorygowany wskaźnik luki płacowej kobiet i mężczyzn

ESG – Environmental, Social and Governance. ESG oznacza czynniki niefinansowej oceny przedsiębiorstw i organizacji – środowiskowe (E), społeczne (S) i dotyczące ładu korporacyjnego (G)

GRI – Global Reporting Initiative

GPG – Gender Pay Gap, czyli wskaźnik nieskorygowanej luki wynagrodzeń między kobietami i mężczyznami

KE – Komisja Europejska (UE)

ONZ – Organizacja Narodów Zjednoczonych

TCFD – Task Force on Climate-related Financial Disclosures – Grupa Zadaniowa ds. Ujawniania Informacji Finansowych Związanych z Klimatem powołana przez Radę Stabilności Finansowej G20

UNEP FI – United Nations Environment Programme Finance Initiative

OZE – Odnawialne Źródła Energii

C/I – Wskaźnik koszty/dochody

TCR – Łączny współczynnik kapitałowy

CoR – Koszt ryzyka kredytowego

NPS – Net Promoter Score. Miara lojalności i satysfakcji klienta.

Kontakt

[GRI 2-3]

Jesteśmy zainteresowani opinią na temat naszego raportu oraz zakresem informacji, jakie chcieliby Państwo znaleźć w jego kolejnej edycji. W tej sprawie prosimy o kontakt:

Joanna Maras

Starszy specjalista ds. zrównoważonego rozwoju i ESG
e-mail: joanna.maras@santander.pl

Michał Wróblewski

Starszy specjalista ds. komunikacji zrównoważonego rozwoju i ESG
e-mail: michal.wroblewski@santander.pl

Adres siedziby rejestrowej

Santander Bank Polska S.A.
al. Jana Pawła II 17
00-854 Warszawa

www.santander.pl
www.esg.santander.pl

Raport ESG 2022 Santander Bank Polska został podpisany elektronicznym podpisem kwalifikowanym przez:

Data	Imię I nazwisko	Stanowisko/Funkcja	Podpis
	Michał Gajewski	Prezes Zarządu	